

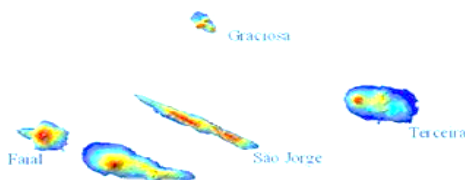
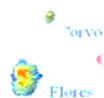


REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
Secretaria Regional da Solidariedade Social

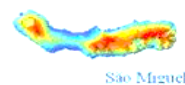
SERVIÇO

DE

APOIO DOMICILIÁRIO



AÇORES



*Caracterização e Avaliação
da Satisfação dos Utentes*



Angra do Heroísmo, 9 de setembro de 2016

Governo dos Açores



SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL



DIREÇÃO REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

FICHA TÉCNICA

Título: Serviço de Apoio Domiciliário: Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Editor: Secretaria Regional da Solidariedade Social

Responsável pela edição: Núcleo de Estratégia e Planeamento

Ano: 2016

Local de edição: Angra do Heroísmo

Índice

Nota introdutória	17
Enquadramento do estudo	19
Metodologia	19
Capítulo I - Caraterização demográfica.....	22
Quadro 1 - Distribuição da população e índice de envelhecimento, segundo os Censos 2011 e estimativas 2015, por ilha e concelho	22
Gráfico 1 - Distribuição da população residente, por ilha - 2011-2015	23
Gráfico 2 - Distribuição da população residente, por concelho - 2011-2015.....	23
Gráfico 3 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por ilha - 2011 - 2015.....	24
Gráfico 4 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por ilha – 2011 - 2015 (%).....	24
Gráfico 5 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por concelho - 2011 - 2015	25
Gráfico 6 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por concelho - 2011 - 2015 (%) ...	25
Gráfico 7 - Índice de envelhecimento, por ilha e concelho – 2015 (%).....	26
Capítulo II - Caraterização dos Serviços de Apoio Domiciliário (SAD)	27
Gráfico 8 - Evolução do número de SAD – Açores 1989 - 2016.....	27
Gráfico 9 - Evolução do número de utentes - Açores 1989 - 2016	27
Gráfico 10 - Número de SAD, por ilha - julho 2016.....	28
Gráfico 11 - Número de SADS, por concelho - julho 2016	28
Gráfico 12 - Número de utentes, por ilha- julho 2016	29
Gráfico 13 - Percentagem de utentes em relação ao total RAA, por ilha (%).....	29
Gráfico 14 - Número de utentes, por concelho - julho 2016	30
Gráfico 15 - Percentagem de utentes, em relação ao total RAA, por concelho - julho 2016.....	31
Gráfico 16 - Distribuição do número de utentes por instituição/SAD- julho 2016.....	32
2.1. Capacidades, frequência e taxas de utilização.....	33
Quadro 2 - Capacidades, frequência, número de vagas e taxa de utilização, por SAD, concelho e ilha - julho 2016	33
Gráfico 17 - Capacidade instalada e protocolada dos SAD's, por concelho julho 2016.....	35

Gráfico 18 - Capacidade instalada e frequência dos SAD's, por concelho julho 2016.....	36
Gráfico 19 - Número de vagas dos SAD's, por concelho - julho 2016.....	37
Gráfico 20 - Taxa de utilização dos SAD, por concelho - julho 2016	37
2.2. Taxa efetiva de cobertura	38
Quadro 3 - Taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho- julho 2016	38
Gráfico 21 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos e taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho – julho 2016 (%).....	39
Gráfico 22 - Taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho julho 2016 (%)	40
Capítulo III - Análise por ilha, concelho e freguesia.....	41
3.1. Distribuição do número de utentes – ilha de Santa Maria.....	41
Quadro 4 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia - julho 2016.....	41
Gráfico 23 - Número de utentes, por freguesia – ilha de Santa Maria	41
3.2. Distribuição do número de utentes – ilha de São Miguel.....	42
Quadro 5 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016.....	42
Gráfico 24 - Percentagem de utentes, por concelhos	42
3.2.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Lagoa.....	43
Quadro 6 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	43
Gráfico 25 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Lagoa	43
3.2.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Nordeste.....	44
Quadro 7 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	44
Gráfico 26 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Nordeste.....	44
3.2.3. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Ponta Delgada - julho 2016.....	45
Quadro 8 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	45
Gráfico 27 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Ponta Delgada.....	46
3.2.4. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Povoação - julho 2016...	47
Quadro 9 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	47
Gráfico 28 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Povoação	47

3.2.5. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Ribeira Grande - julho 2016.....	47
Quadro 10 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	47
Gráfico 29 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Ribeira Grande	48
3.2.6. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Vila Franca do Campo - julho 2016.....	49
Quadro 11 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	49
Gráfico 30 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Vila Franca do Campo.....	49
3.3. Distribuição do número de utentes - ilha Terceira	50
Quadro 12 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016.....	50
Gráfico 31 - Percentagem de utentes, por concelhos (%)	50
3.3.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Angra do Heroísmo - julho 2016.....	50
Quadro 13 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	50
Gráfico 32 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Angra do Heroísmo	51
3.3.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Praia da Vitória - julho 2016.....	52
Quadro 14 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	52
Gráfico 33 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Praia da Vitória.....	53
3.4. Distribuição do número de utentes – ilha Graciosa.....	53
3.4.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz da Graciosa - julho 2016.....	53
Quadro 15 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	53
Gráfico 34 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz da Graciosa	54
3.5. Distribuição do número de utentes – ilha de São Jorge.....	54
Quadro 16 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016.....	54
Gráfico 35 - Percentagem de utentes, por concelhos	54
3.5.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Velas - julho 2016	55
Quadro 17 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias – julho 2016.....	55
Gráfico 36 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Velas.....	55

3.5.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Calheta - julho 2016.....	55
Quadro 18 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016	55
Gráfico 37 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Calheta.....	56
3.6. Distribuição do número de utentes – ilha do Pico	56
Quadro 19 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	56
Gráfico 38 - Percentagem de utentes, por concelhos – ilha do Pico	56
3.6.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes do Pico - julho 2016	57
Quadro 20 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	57
Gráfico 39 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes do Pico	57
3.6.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Madalena - julho 2016 ..	58
Quadro 21 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	58
Gráfico 40 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Madalena	58
3.6.3. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de São Roque - julho 2016.	58
Quadro 22 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	58
Gráfico 41 - Número de utentes, por freguesia - concelho de São Roque	59
3.7. Distribuição do número de utentes – ilha do Faial	59
3.7.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Horta - julho 2016.....	59
Quadro 23 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	59
Gráfico 42 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Horta.....	60
3.8. Distribuição do número de utentes – ilha das Flores.....	60
Quadro 24 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016.....	60
Gráfico 43 - Percentagem de utentes, por concelhos	60
3.8.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes das Flores - julho 2016.....	61
Quadro 25 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	61
Gráfico 44 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes das Flores	61
3.8.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz das Flores - julho 2016.....	61

Quadro 26 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016	61
Gráfico 45 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz das Flores	62
3.9. Distribuição do número de utentes – Corvo - julho 2016.....	62
Quadro 27 - Número e proporção de utentes, por concelho- julho 2016	62
Capítulo IV - Serviços usufruídos	63
Gráfico 46 - Número de utentes, por número de serviços que usufrui do SAD.....	63
Gráfico 47 - Percentagem de utentes, por número de serviços que usufrui do SAD	63
Gráfico 48 - Número de utentes, por tipo de serviços usufruídos Açores – julho 2016.....	64
Gráfico 49 - Percentagem de utentes, por tipo de serviços usufruídos Açores – julho 2016	64
Gráfico 50 - Número de utentes, por tipo de serviços usufruídos, por ilha – julho 2016.....	65
Gráfico 51 - Percentagem de utentes, por tipo de serviços usufruídos, por ilha – julho 2016	65
4.1. Serviço de alimentação.....	66
Quadro 28 - Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de alimentação, por ilha e instituição – julho de 2016.....	66
Gráfico 52 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de alimentação, por ilha – julho 2016.....	68
4.2. Serviço de higiene pessoal	69
Quadro 29 – Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene e conforto pessoal, por ilha e instituição – julho 2016	69
Gráfico 53 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene e conforto pessoal, por ilha.....	72
4.3. Serviço de higiene habitacional.....	72
Quadro 30 – Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional, por ilha e instituição – julho 2016	72
Gráfico 54 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional por ilha - julho de 2016.....	74
4.4. Serviço de tratamento roupa.....	74
Quadro 31 - Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa, por ilha e instituição – julho 2016	74
Gráfico 55 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa, por ilha	76

Capítulo V - Dados financeiros	77
Quadro 32 - Montante despendido com Contratos de Cooperação - Valor Cliente, por instituição/SAD - julho de 2016.....	77
Gráfico 56 - Montante despendido com Contratos de Cooperação - Valor Cliente (CC-VC), por instituição/SAD - julho de 2016.....	79
Quadro 33 - Número e percentagem de utentes, por valor da comparticipação mensal - julho de 2016.....	80
Gráfico 57 - Percentagem de utentes, por valor da comparticipação mensal julho de 2016.....	80
Gráfico 58 - Montante total recebido pelas comparticipações mensais dos utentes, por instituição/SAD – julho 2016.....	81
Gráfico 59 - Custo médio por utente, por instituição/SAD – julho 2016.....	82
Capítulo VI - Caraterização da população beneficiária do SAD	83
Gráfico 60 - Número de utentes, por sexo.....	83
Gráfico 61 - Percentagem de utentes, por sexo	83
Gráfico 62 - Número de utentes, por idade	84
Gráfico 63 - Percentagem de utentes, por idade.....	84
Gráfico 64 - Número de utentes, por estado civil.....	85
Gráfico 65 - Percentagem de utentes, por estado civil	85
Gráfico 66 - Número de utentes, por número de elementos do agregado familiar.....	86
Gráfico 67 - Percentagem utentes, por número de elementos do agregado familiar.....	86
Capítulo VII - Caraterização dos utentes (amostra)	87
7.1. Características biográficas do/a utente	87
Gráfico 68 - Número e percentagem de utentes, por sexo	87
Gráfico 69 - Número e percentagem de utentes, por idade	87
Gráfico 70 - Número e percentagem de utentes, por estado civil.....	88
Gráfico 71 - Número e percentagem de utentes, por grau de autonomia	88
Gráfico 72 - Número e percentagem de utentes, por grau de escolaridade	89
Gráfico 73 - Número e percentagem de utentes, por número de elementos no agregado familiar	89
7.2. Caraterísticas socioeconómicas	90

Quadro 34 - Profissões dos utentes enquanto ativos	90
Gráfico 74 - Número e percentagem de utentes, por valor do rendimento mensal	92
Gráfico 75 - Número e percentagem de utentes, por origem dos rendimentos	93
Quadro 35 - Descrição das outras situações relativas à origem dos rendimentos	93
Gráfico 76 - Número e percentagem de utentes, por valor do rendimento mensal do agregado familiar	95
Capítulo VIII - Caraterísticas habitacionais	96
Gráfico 77 - Número e percentagem de utentes, por localização da habitação	96
Gráfico 78 - Número de utentes, por tipo de habitação	96
8.1. Divisões da habitação	97
Gráfico 79 - Número de utentes que dispõem, ou não, de cozinha, casa de banho e sala	97
Gráfico 80 - Número e percentagem de utentes, por número de quartos da habitação	97
8.2. Condições de habitabilidade	98
Gráfico 81 - Número de utentes que dispõem, ou não, de eletricidade, por ilha ou concelho	98
Gráfico 82 - Número de utentes que dispõem, ou não, de instalação de gás, por ilha ou concelho	98
Gráfico 83 - Número de utentes que dispõem, ou não, de água canalizada, por ilha ou concelho	99
Gráfico 84 - Número de utentes que dispõem, ou não, de água quente, por ilha ou concelho	99
8.3. Equipamentos	100
Gráfico 85 - Número de utentes que dispõem, ou não, fogão, por ilha ou concelho	100
Gráfico 86 - Número de utentes que dispõem, ou não, televisor, por ilha ou concelho	100
Gráfico 87 - Número de utentes que dispõem, ou não, telefone, por ilha ou concelho	101
Gráfico 88 - Número de utentes que dispõem, ou não, internet, por ilha ou concelho	101
Gráfico 89 - Número de utentes que dispõem, ou não, frigorífico, por ilha ou concelho	102
Gráfico 90 - Número de utentes que dispõem, ou não, máquina de lavar a roupa, por ilha ou concelho	102
Gráfico 91 - Número de utentes que dispõem, ou não, máquina de secar a roupa, por ilha ou concelho	103

Gráfico 92 - Número de utentes que dispõem, ou não, de algum aparelho de aquecimento, por ilha ou concelho	103
Gráfico 93 - Número de utentes que dispõem, ou não, de ar condicionado, por ilha ou concelho	104
8.4. Quarto de cama.....	104
Gráfico 94 - Número de utentes que partilham, ou não, o quarto, por grau de dependência	104
Quadro 36 – Relação de parentesco, ou não, da pessoa com quem o utente partilha o quarto ..	105
Gráfico 95 - Número e percentagem de utentes, por tipo de cama que dispõe	105
Gráfico 96 - Número de utentes que consideram, ou não, a cama adaptada ao seu estado físico, por grau de dependência.....	106
Quadro 37 - Motivo/s pela/s qual/ais considera/m a cama inadaptada ao estado físico, por grau de dependência.....	106
8.5. Equipamentos/espços de higiene/banho pessoal	107
Gráfico 97 - Número de utentes, por tipo de equipamentos de higiene/banho pessoal que dispõem na habitação	107
Gráfico 98 - Número e percentagem de utentes, por local/espço da casa onde toma banho	108
Quadro 38 - Descrição de outros espços da casa onde toma banho	108
Capítulo IX - Rede de apoio e sociabilidade	109
9.1. Agregado familiar.....	109
Gráfico 99 - Número e percentagem de utentes, por número de elementos que constituem o agregado familiar.....	109
Gráfico 100 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, sós.....	109
Gráfico 101 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com o cônjuge	110
Gráfico 102 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com os pais	110
Gráfico 103 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com os filhos/as.....	111
Gráfico 104 - Número de utentes que vivem, ou não, com os/as genros/noras.....	111
Gráfico 105 - Número de utentes que vivem, ou não, com netos/as	112
Gráfico 106 - Número de utentes que vivem, ou não, com irmãos/irmãs	112
Gráfico 107 - Número de utentes que vivem, ou não, com sobrinhos/as	113
Gráfico 108 - Número de utentes que vivem, o u não, com amigos/as	113

Gráfico 109 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com outras pessoas	114
Quadro 39 - Descrição das “outras pessoas” com quem vive	114
9.2. Familiares mais diretos (vivos)	115
Gráfico 110 - Número de utentes, por número de filhos vivos, ou não, e por número de filhos que vivem na mesma ilha.....	115
9.3. Caraterização dos filhos, por idade e por sexo	116
Gráfico 111 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades são inferiores a 30 anos.....	116
Gráfico 112 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 30 e os 39 anos.....	116
Gráfico 113 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 40 e os 49 anos.....	116
Gráfico 114 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 50 e os 59 anos.....	117
Gráfico 115 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades são superiores a 60 anos.....	117
9.4. Número de filhos, por sexo	118
Gráfico 116 - Número de utentes com filhos, ou não, do sexo masculino, por número de filhos	118
Gráfico 117 - Número de utentes com filhos, ou não, do sexo feminino, por número de filhas	119
9.5. Freguesia de residência dos filhos	119
Gráfico 118 - Número e percentagem de utentes, que têm, pelo menos, um filho a residir na mesma freguesia que os pais	119
Gráfico 119 - Número e percentagem de utentes, que têm, pelo menos, um filho a residir noutro local	120
9.6. Sociabilidade (frequência de contato com a família e outras pessoas próximas).....	120
Gráfico 120 - Número e percentagem de utentes, por periodicidade de contato com a família (familiares com quem não vive/coabita)	120
Gráfico 121 - Número de utentes, por tipo de contato que mantêm, ou não, com os familiares com quem não coabita.....	121

Gráfico 122 - Número e percentagem de utentes que consideram, ou não, conviver o número de vezes suficientes com os familiares.....	121
Gráfico 123 - Número de utentes, segundo a frequência que contacta os seus familiares, amigos e vizinhos	122
Quadro 40 - Outras pessoas com quem costumam contactar no dia-a-dia	122
Gráfico 124 - Número de utentes, segundo a frequência que contacta os seus familiares, amigos e vizinhos, em caso de necessitar de algum tipo de ajuda.....	123
Quadro 41 - Outras pessoas/entidades a quem recorrem caso necessitem de ajuda.....	123
9.7. Situações de dependência.....	124
Gráfico 125 - Número e percentagem de utentes com familiares/pessoa próxima com, ou não, algum grau de dependência, no mesmo agregado familiar	124
Quadro 42 - Descrição do familiar ou pessoa próxima dependente com quem vive	124
Capítulo X - Ligação com o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	125
Gráfico 126 - Número e percentagem de utentes, por período de tempo que é cliente do SAD	125
Gráfico 127 - Número e percentagem de utentes, por pessoa/entidade que solicitou o SAD	125
Quadro 43 - Descrição da(s) outra(s) pessoa(s)/entidade(s) que solicitaram o SAD	126
Gráfico 128 - Número e percentagem de utentes com, ou sem algum familiar/pessoa próxima, no mesmo agregado familiar, a usufruir do SAD.....	127
Quadro 44 - Descrição dos familiares/pessoa próxima que usufruem do Serviço de Apoio Domiciliário	127
10.1. Outros serviços prestados pelo SAD.....	128
Gráfico 129 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de auxílio durante a refeição	128
Gráfico 130 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de acompanhamento às consultas	128
Gráfico 131 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de aquisição de bens e serviços no exterior, com a participação do cliente.....	129
Gráfico 132 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de aquisição de bens e serviços no exterior, sem a participação do cliente	129
Gráfico 133 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de pequenos recados	130

Gráfico 134 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de apoio na administração e gestão da medicação.....	130
Gráfico 135 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de apoio nas mobilizações e na movimentação dentro de casa.....	131
Gráfico 136 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de acompanhamento nas visitas a familiares e/ou amigos/as	131
Gráfico 137 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de pequenas reparações...	132
Gráfico 138 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de teleassistência.....	132
Gráfico 139 - Número de utentes, por tipo de serviço que gostaria de usufruir (resumo)	133
Capítulo XI - Satisfação dos utentes	134
11.1. Serviço de tratamento de roupa	134
Gráfico 140 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação com o serviço de tratamento de roupa.....	134
11.2. Serviço de alimentação.....	134
Gráfico 141 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à confeção da refeição	134
Gráfico 142 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à quantidade de comida fornecida	135
Gráfico 143 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à variação da ementa	135
Gráfico 144 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao respeito pelo sua <i>dieta</i>	136
Gráfico 145 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao respeito pelo seu <i>gosto</i> (refeições).....	136
11.3. Serviço de higiene e conforto pessoal	137
Gráfico 146 - Número e percentagem de utentes quanto à satisfação relativa ao número de vezes que o serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal é prestado.....	137
Quadro 45 - Descrição dos motivos porque consideram que o serviço de higiene e conforto pessoal não é prestado as vezes que gostariam	137
Gráfico 147 - Número e percentagem de utentes por grau de satisfação quanto ao tempo utilizado na prestação de cuidados	138

Quadro 46 - Descrição dos motivos pelas quais consideram que o tempo utilizado na prestação dos serviços não é suficiente	139
Gráfico 148 - Número e percentagem de utentes que consideram que a prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal é efetuada, ou não, com o devido <i>cuidado</i>	139
11.4. Serviço de apoio à mobilização/movimentação	140
Gráfico 149- Número de utentes que consideram que as mobilizações e o apoio na movimentação dentro de casa estão adaptados, ou não, ao seu estado de saúde.....	140
Quadro 47 - Descrição dos motivos porque consideram que as mobilizações e o apoio na movimentação dentro de casa não estão adaptados.....	140
11.5. Serviço de limpeza	141
Gráfico 150 - Número e percentagem de utentes que consideram que o serviço de limpeza é, ou não, adequado.....	141
Quadro 48 - Descrição dos motivos pelas quais consideram que o serviço de limpeza não é adequado.....	141
11.6. Satisfação das necessidades.....	142
Gráfico 151 - Número e percentagem de utentes que consideram que o SAD respondeu, ou não, às suas necessidades	142
Quadro 49 - Descrição dos motivos porque consideram que o SAD não respondeu às necessidades	142
Gráfico 152 - Número e percentagem de utentes que consideram que o SAD respondeu, ou não, a novas necessidades	144
Quadro 50 - Descrição dos motivos porque consideram que o SAD não respondeu a novas necessidades	144
Capítulo XII - Funcionamento global do SAD.....	145
12.1. Custo do(s) serviço(s).....	145
Gráfico 153 - Número e percentagem de utentes que consideram que o custo do(s) serviço(s) é, ou não, adequado.....	145
Quadro 51 - Razões pelas quais os utentes consideram que o custo do(s) serviço(s) não é adequado.....	145
12.2. Relação com os trabalhadores que prestam os serviços	146
Gráfico 154- Número de utentes, por forma como considera os trabalhadores	146

Gráfico 155 - Número e percentagem de utentes, por número de trabalhadores que prestam os serviços.....	147
Gráfico 156 - Número e percentagem de utentes que consideram que o número de trabalhadores está, ou não, adequado ao/s serviço/s que lhe/s é/são prestado/s	147
Quadro 52 - Descrição dos motivos porque consideram que o número de trabalhadores não é adequado aos serviços prestados	148
Gráfico 157 - Número e percentagem de utentes que consideram que os trabalhadores do SAD comparecem, ou não, à hora estipulada aquando da prestação do serviço	148
Quadro 53 - Descrição dos motivos porque consideram que os trabalhadores do SAD não compareçam à hora marcada	149
Gráfico 158 - Número de utentes, por nível de satisfação quanto à cordialidade dos trabalhadores	150
Gráfico 159 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à atenção dos trabalhadores SAD	150
Quadro 54 - Descrição dos motivos porque consideram os trabalhadores nada atentos aos problemas	151
12.3. Satisfação com o funcionamento global do SAD.....	151
Gráfico 160 – Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao funcionamento global do SAD	151
Quadro 55 - Descrição dos motivos porque consideram o funcionamento global do SAD <i>mau</i> ou <i>muito mau</i>	152
Gráfico 161 - Número e percentagem de utentes que apresentaram, ou não, sugestões acerca do SAD.....	152
Quadro 56 - Número de utentes por tipo de sugestões acerca do funcionamento global do SAD e sobre o tipo de apoio prestado.....	152
Gráfico 162 - Número e percentagem de utentes, por perceção do que fariam caso não beneficiassem do SAD	155
Quadro 57 - Descrição das “outras situações” caso não beneficiassem do SAD	155
Leituras relevantes.....	157
Conclusão.....	170
Siglário	173
Glossário.....	175

Fontes	176
Anexos.....	177
Anexo 1: : Inquérito por questionário aplicado aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário	178

Nota introdutória

As mudanças demográficas ocorridas num passado recente, com reflexos no aumento dos grupos etários mais velhos e no decréscimo do peso dos mais novos, bem como nas alterações registadas nas funções e papéis da família, nomeadamente da mulher, enquanto prestadora de cuidados, trouxeram novos desafios às famílias, às comunidades e aos poderes públicos.

As dinâmicas demográficas observadas ao longo dos anos vêm reabrir e alargar o debate em torno das questões que se prendem com a compatibilização entre a vida familiar, pessoal e profissional que deixa de ter como referência a prestação de cuidados à infância para passar a considerar o apoio aos mais velhos.

Segundo Maria João Valente Rosa (1996), o processo de envelhecimento demográfico tem de ser aceite e não deve ser, necessariamente, encarado como penoso para a sociedade, pois não pode estar desligado do contexto social. Sugere ainda que a sociedade tem de ser organizada de forma a permitir dar respostas adequadas às necessidades aos grupos etários da população.

Um dos efeitos do envelhecimento progressivo da população é o facto de ocorrer, com maior frequência, situações de vulnerabilidade física e psíquica, as quais possibilitam o aparecimento de situações patológicas crónicas, que originam, na maioria dos casos, dependências que não conseguem ser satisfeitas pelo próprio e/ou pelo seu agregado familiar.

De acordo com os Censos de 2011, residiam nos Açores 32 378 pessoas idosas¹ (população com idade ≥ 65 anos), equivalendo a 13% da população, sendo que, de acordo com as Estimativas da População para 2015², o número de idosos terá subido para 33 269, um crescimento de cerca de 3%.

No entanto, na Região Autónoma dos Açores (RAA) as assimetrias demográficas são significativas entre as diferentes ilhas e, em alguns casos, entre os diversos concelhos dentro da mesma ilha, evidenciando-se, desde logo, no peso da população jovem ou da população idosa. A RAA possui, simultaneamente, o concelho mais jovem do País (Ribeira Grande) e um concelho com um índice de envelhecimento superior a 178% (Lajes do Pico).

Efetivamente, entre os Censos de 2001 e 2011, o índice de envelhecimento médio da Região passou de 60,5% para 73,3%, sendo, de acordo, com as estimativas para 2015, de 82%. Verifica-se que 11 dos 19 concelhos (58%), registam índices de envelhecimento superiores a 100%:

¹ Fonte: Censos 2011.

² Fonte: INE, Estimativas da População a 31-12-2015.

É neste contexto social e demográfico que se exige que as políticas públicas se adequem às novas necessidades dos idosos, dos cuidadores e das famílias, promovendo a adequada conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) constitui uma das possíveis respostas sociais, cujo objetivo visa proporcionar o bem-estar e o desenvolvimento individual dos utentes, num clima de segurança afetiva, física e psíquica, através de um atendimento individualizado e personalizado, possibilitando ao utente continuar inserido no seu meio habitual de vida, rodeado dos seus afetos e pertences.

Nos Açores, o número de serviços de apoio domiciliário e de utentes tem vindo a crescer de forma significativa ao longo das últimas três décadas, tendo o primeiro SAD sido criado no ano de 1979, pelo Recolhimento de Santa Maria Madalena, em Santa Maria, existindo apenas 5 SAD até 1984. É no período entre 1992 e 1996 que é criado o maior número de serviços de apoio domiciliário (13). Atualmente são 40, com capacidade instalada para 2 687 utentes e uma frequência de 1 760, estando ainda disponíveis 927 vagas, correspondendo a uma taxa de utilização média na RAA de 66%, cujo valor varia entre 21% (Santa Casa da Misericórdia do Corvo) e 100% (Centro Social e Paroquial de São Roque, e Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo, em São Miguel; Instituto de Santa Catarina, na ilha de São Jorge, e Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores).

É de recordar que a Direção Regional da Solidariedade Social lançou, em outubro de 2013, um questionário, através do qual se procurou obter uma caracterização, em vários domínios, das instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) e dos respetivos equipamentos e respostas sociais.

Em consequência, foi elaborado um Relatório, com data de 10 de fevereiro de 2015, através do qual se deu conta da caracterização dos Serviços de Apoio Domiciliário (SAD) da RAA. Os questionários respondidos estão inseridos na plataforma eletrónica do Sistema de Informação e Apoio à Decisão Social (SIADS), no campo “Caracterização”, através do qual se obtém toda a informação para cada SAD, sendo que, a mesma, refere-se ao último trimestre de 2013 e ao primeiro semestre de 2014.

Dos 42 Serviços de Apoio Domiciliário com acordos de cooperação com a segurança social, existentes na altura, responderam 36 (85,7%). A caracterização dos SAD assentou em 18 domínios: abrangência geográfica; capacidade; frequência; lista de espera; período de início de funcionamento; licenciamento; instrumentos de gestão; direção técnica; instalações; salubridade e conforto; novos projetos para o SAD; equipamentos e estado de conservação; processo de admissão dos utentes; caracterização dos utentes por sexo e grupo etário; utentes em situação de

dependência, por sexo; horário de funcionamento (dias da semana); serviços prestados; e voluntariado.

Enquadramento do estudo

No âmbito do aprofundamento do conhecimento e da intervenção dos Serviços de Apoio Domiciliário, o Departamento do Governo Regional dos Açores competente em matéria de Solidariedade e Segurança Social (SRSS) criou o *Programa de Regional de Reestruturação dos Serviços de Apoio Domiciliário e de Apoio aos Cuidadores*, adiante designado por *Programa*, apresentado pela Secretária Regional da Solidariedade Social, a 02 de Abril de 2015. O mesmo visa proceder à reorganização progressiva dos Serviços de Apoio Domiciliário e desenvolver um conjunto de medidas que promovam o apoio aos Cuidadores. Foi nesse sentido que, no âmbito do Programa acima mencionado, foi criada uma ação através da qual se pretendia obter a caracterização dos atuais utentes dos SAD e conhecer o grau de satisfação com os serviços usufruídos.

Assim, através da aplicação de um questionário, procurou-se obter a seguinte informação relativa aos utentes dos SAD:

- Características biográficas (sexo, idade, estado civil, grau de escolaridade e residência);
- Características socioeconómicas (rendimento mensal e origem do rendimento);
- Características habitacionais (localização, tipo e dimensão da habitação, condições de habitabilidade e equipamentos domésticos disponíveis);
- Rede de apoio e sociabilidade (agregado familiar, rede de apoio familiar e rede de contatos);
- Ligação com o Serviço de Apoio Domiciliário (tipo de serviços usufruídos);
- Satisfação dos clientes com os serviços.

Metodologia

O questionário atrás referido foi aplicado, por amostragem, a 404 dos 1182 utentes (34%) das ilhas de Santa Maria, Graciosa, São Jorge, Pico e Faial e nos concelhos de Angra do Heroísmo e de Ponta Delgada, não tendo sido inquirida a população beneficiária dos restantes concelhos da ilha de São Miguel e do concelho de Praia da Vitória.

A amostra foi realizada de forma a garantir que todos os utentes ficassem proporcionalmente representados por freguesia de residência, sexo, idade e tipo de serviços usufruídos. Foi criada uma listagem nominal a partir da qual foi selecionado um utente de quatro em quatro. No caso de, por qualquer razão, não fosse possível aplicar o questionário ao nome selecionado, o mesmo foi substituído pelo utente que se seguia na listagem.

Algumas freguesias ficaram, proporcionalmente, mais representadas do que outras, devendo-se à necessidade de incluir todas na amostra, mesmo quando tivessem poucos utentes.³

A aplicação iniciou-se em Maio de 2015, no concelho de Angra do Heroísmo e terminou em Abril de 2016 (Graciosa), tendo em conta a disponibilidade dos técnicos da DRSS, do ISSA e, em alguns casos, dos delegados de ilha da SRSS.

Para o tratamento e análise dos dados, os questionários foram inseridos no software SPSS, tendo sido, posteriormente, produzidos os respetivos Relatórios, os quais foram disponibilizados nas datas abaixo enunciadas:

- Santa Maria (10-08-2015)
- Concelho de Angra do Heroísmo (22-09-2015)
- Faial (12-11-2015)
- Concelho de Ponta Delgada (11-12-2015)
- São Jorge (05-01-2016)
- Pico (22-04-2016)
- Graciosa (05-07-2016)

Através do presente Relatório dá-se conta da análise global dos Açores, a qual é constituída por dois grandes blocos de informação:

- a) **Análise dos dados referentes ao universo dos utentes dos serviços de Apoio Domiciliário, à data de 26 de julho de 2016**, tendo em conta a informação disponível no SIADS: caracterização dos utentes por sexo, idade, estado civil, por número de elementos do agregado familiar, por número e tipo de serviços usufruídos; distribuição dos SAD e dos respetivos utentes por ilha, concelho, freguesia e por instituição/SAD; capacidades (instalada e protocolada), frequência; número de vagas e taxa de utilização; taxa efetiva de cobertura por concelho e ilha.
- b) **Análise das respostas ao questionário aplicado aos utentes, constituído por 65 questões**, através das quais foi possível conhecer:
 1. A caraterização biográfica e o enquadramento social e familiar do utente, através de questões de carácter biográfico (sexo; idade; escolaridade; estado civil; profissão; grau de dependência); socioeconómicas (rendimento do utente e do agregado familiar); rede de apoio e sociabilidade (com quem vive; sexo e número de filhos; com quem convive diariamente; em caso de ajuda a quem recorre; etc.)

³ Consultar os Relatórios por ilha e concelho.

2. A caraterização do espaço habitacional do utente, nomeadamente, a localização, tipo e dimensão da habitação, condições de habitabilidade e equipamentos domésticos disponíveis.
3. Os serviços que usufruem: alimentação (almoço e/ou jantar); serviço de higiene e conforto pessoal; serviço de tratamento de roupa e serviço de limpeza habitacional.
4. Os serviços requisitados pelos utentes e a frequência com que usufruem (todos os dias; só nos dias úteis; nos dias úteis e ao fim de semana, etc.).
5. O nível de satisfação dos utentes com os serviços prestados. Neste último capítulo as questões foram direcionadas no sentido de conhecer a satisfação com os serviços prestados, nomeadamente, ao nível do desempenho global dos SAD; com o número de trabalhadores; com o tempo que o serviço é prestado; com o custo da participação mensal.
6. As sugestões e recomendações dos utentes e/ou familiares no sentido de melhorar os serviços prestados.
7. Através do questionário aplicado foi possível perceber qual a perceção dos utentes de “como seria a sua vida se não beneficiasse do SAD”.

A apresentação da informação faz-se através de quadros e gráficos, incluindo-se no final do Relatório um capítulo através do qual se dá conta dos dados mais relevantes da pesquisa.

Com o presente estudo, estamos perante a investigação mais exaustiva que alguma vez se realizou na Região Autónoma dos Açores, sobre os Serviços de Apoio Domiciliário.

Sugere-se que seja dado conhecimento do presente Relatório, ao Instituto de Segurança Social dos Açores.

Capítulo I - Caraterização demográfica

Quadro 1 - Distribuição da população e índice de envelhecimento, segundo os Censos 2011 e estimativas 2015, por ilha e concelho

Ilha/Concelho	População 2011 (Censos)	População 2015 (Estimativas)	População com idades ≥ 65 anos Censos 2011		População com idades ≥ 65 anos Estimativas 2015		Índice de envelhecimento Censos 2011	Índice de envelhecimento Estimativas 2015
			Nº absoluto	%	Nº absoluto	%		
Santa Maria	5 552	5 652	716	13%	756	13%	74%	89%
Vila do Porto	5 552	5 652	716	13%	756	13%	74%	89%
São Miguel	137 856	138 213	15 091	11%	15 748	11%	56%	64%
Lagoa	14 442	14 681	1 441	10%	1 646	11%	48%	60%
Nordeste	4 937	4 977	873	18%	867	17%	100%	115%
Ponta Delgada	68 809	68 403	7 800	11%	8 346	12%	63%	73%
Povoação	6 327	6 132	911	14%	912	15%	81%	97%
Ribeira Grande	32 112	32 720	2 757	9%	2 649	8%	37%	38%
Vila Franca do Campo	11 229	11 300	1 309	12%	1 328	12%	60%	68%
Terceira	56 437	56 141	8 092	14%	8 410	15%	88%	99%
Angra do Heroísmo	35 402	34 586	5 211	15%	5 448	16%	90%	103%
Praia da Vitória	21 035	21 555	2 881	14%	2 962	14%	85%	93%
Graciosa	4 391	4 339	878	20%	827	19%	135%	140%
Santa Cruz da Graciosa	4 391	4 339	878	20%	827	19%	135%	140%
São Jorge	9 171	8 556	1 747	19%	1 634	19%	131%	142%
Calheta	3 773	3 312	753	20%	742	22%	135%	151%
Velas	5 398	5 244	994	18%	892	17%	128%	136%
Pico	14 148	13 883	2 804	20%	2 713	20%	144%	147%
Lajes do Pico	4 711	4 622	1 035	22%	1 017	22%	166%	178%
Madalena	6 049	5 958	1 109	18%	1 080	18%	126%	130%
São Roque do Pico	3 388	3 303	660	19%	616	19%	148%	139%
Faial	14 994	14 824	2 284	15%	2 403	16%	85%	112%
Horta	14 994	14 824	2 284	15%	2 403	16%	85%	112%
Flores	3 793	3 699	695	18%	697	19%	128%	148%
Lajes das Flores	1 504	1 503	283	19%	302	20%	128%	164%
Santa Cruz das Flores	2 289	2 196	412	18%	395	18%	128%	137%
Corvo	430	459	71	17%	81	18%	116%	119%
Vila Nova do Corvo	430	459	71	17%	81	18%	116%	119%
TOTAL	246 772	245 766	32 378	13%	33 269	14%	73%	82%

Gráfico 1 - Distribuição da população residente, por ilha - 2011-2015

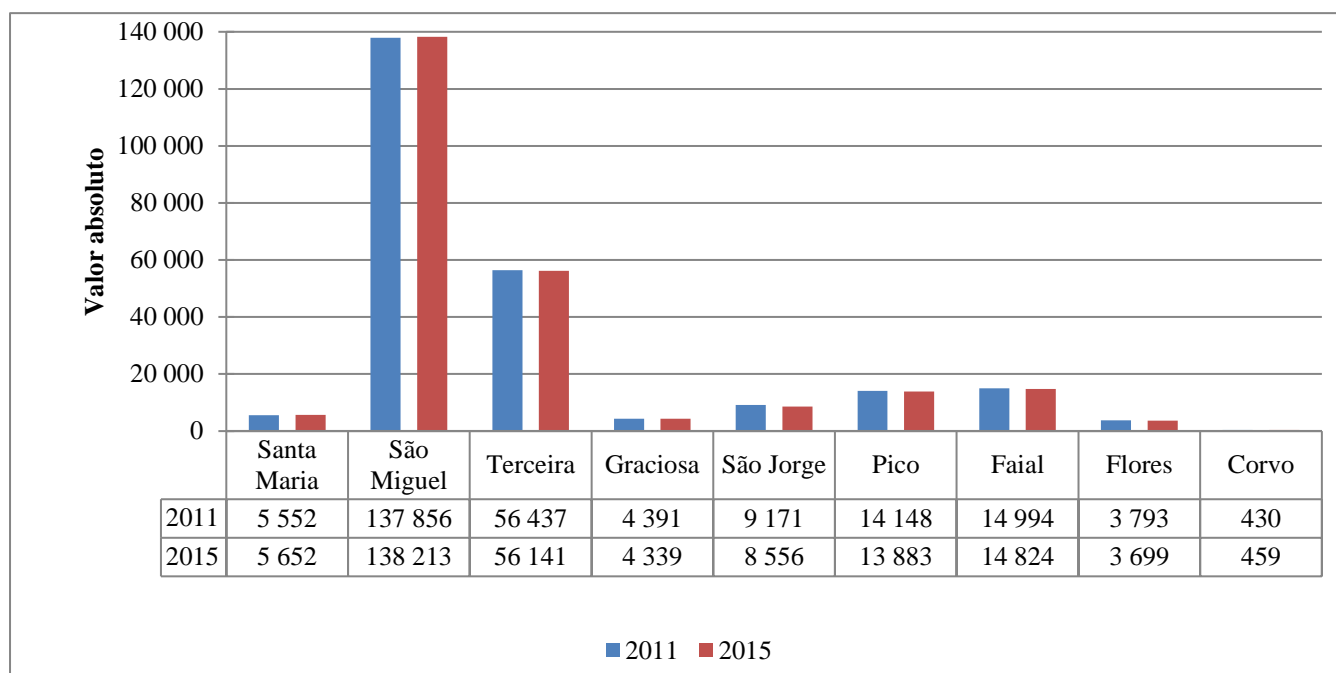


Gráfico 2 - Distribuição da população residente, por concelho - 2011-2015

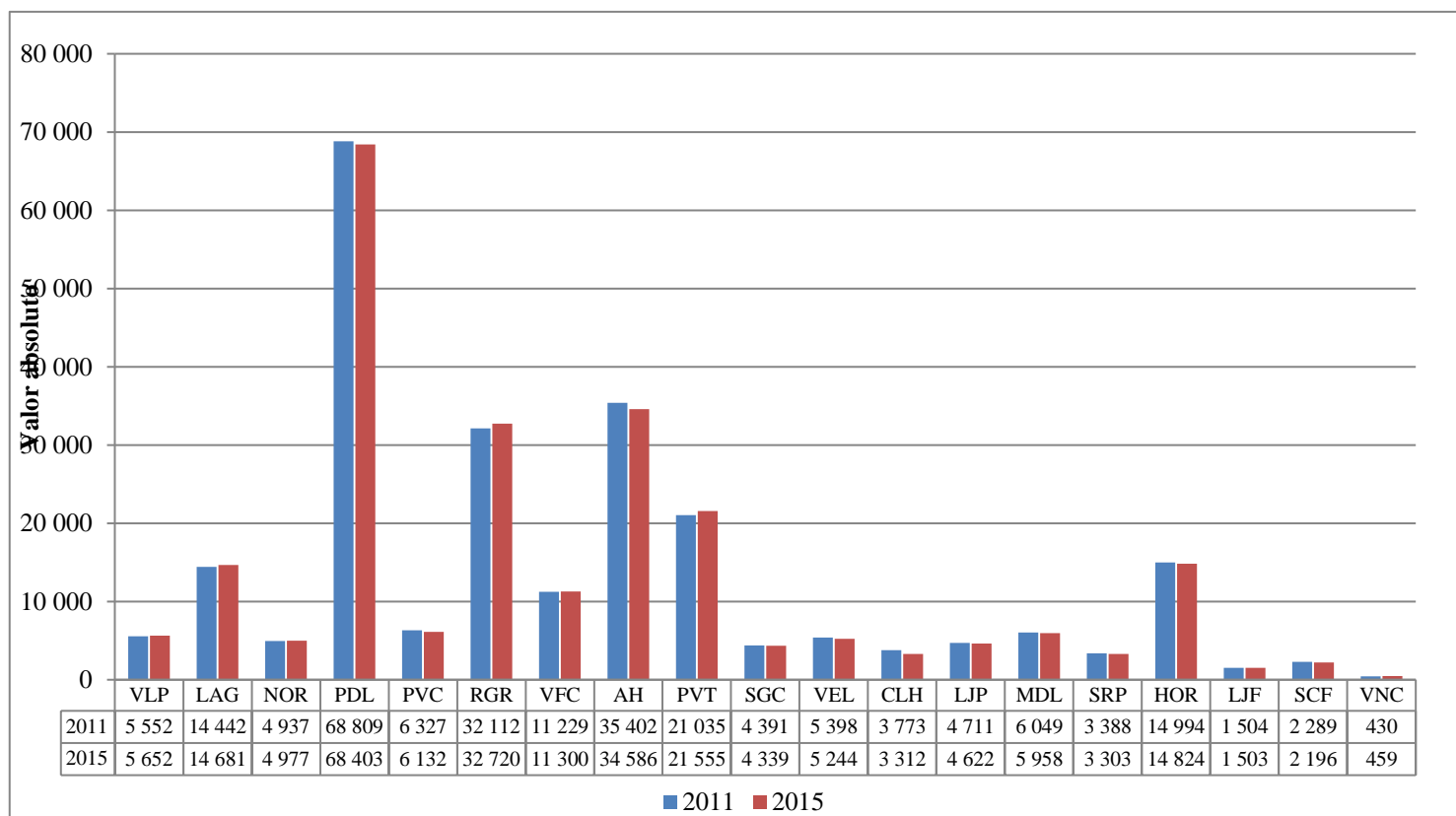


Gráfico 3 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por ilha - 2011 - 2015

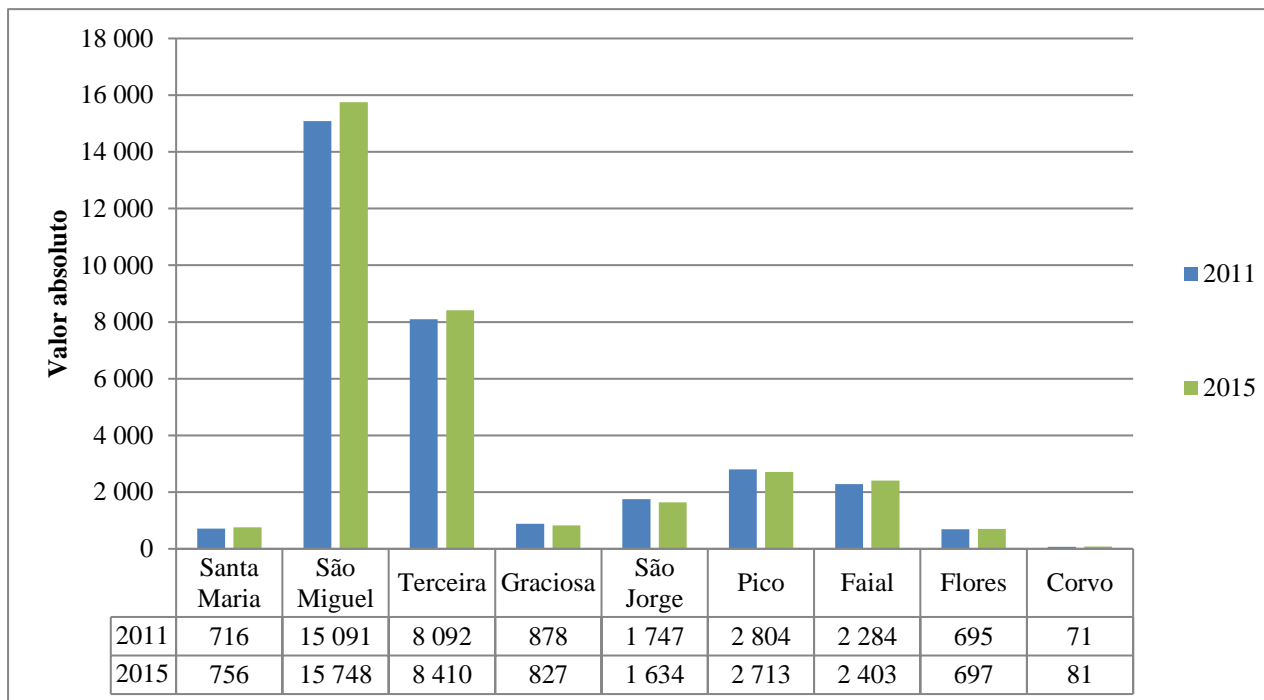


Gráfico 4 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos, por ilha – 2011 - 2015 (%)

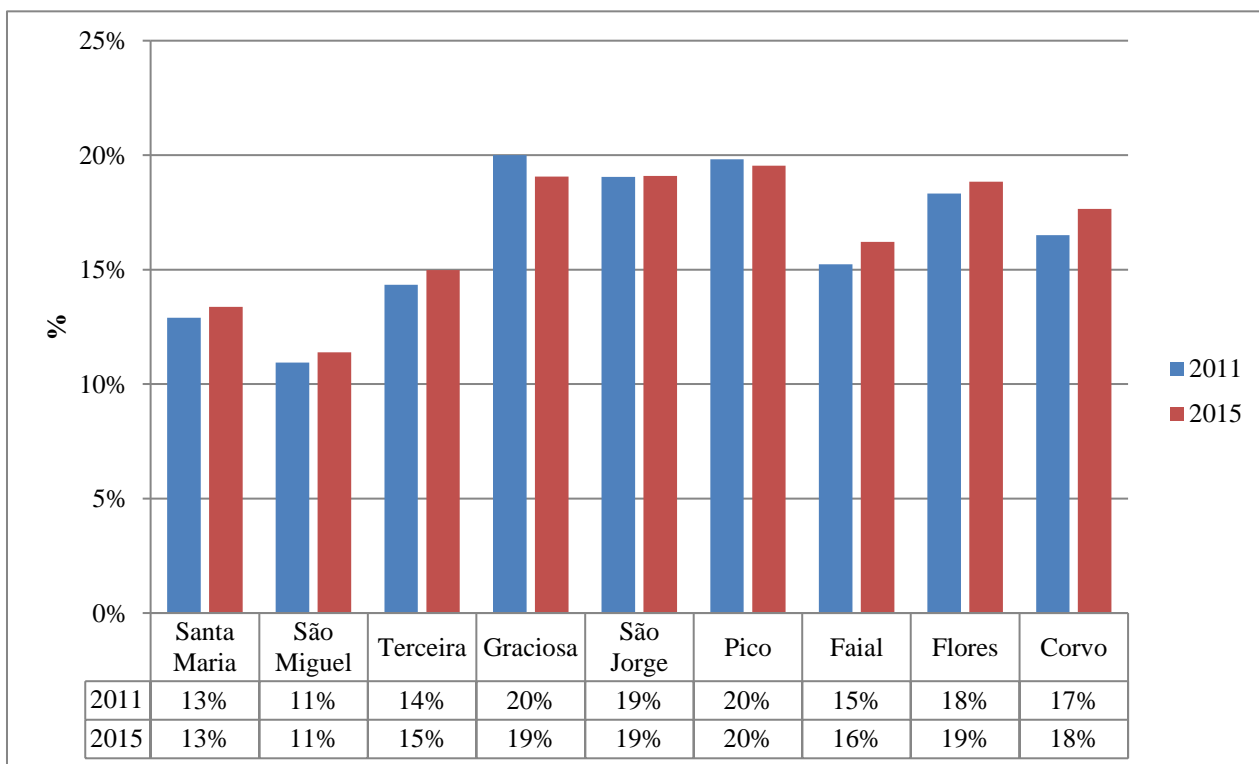


Gráfico 5 - Distribuição da população com idade \geq 65 anos, por concelho - 2011 - 2015

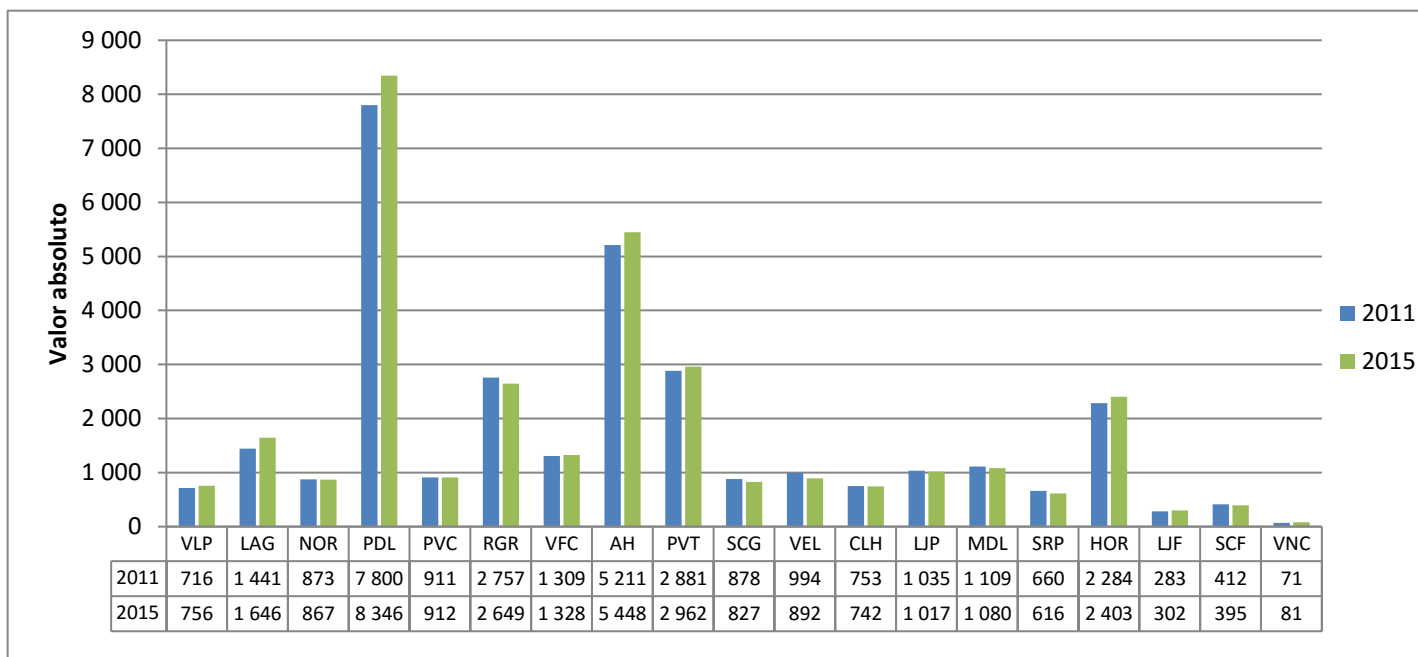


Gráfico 6 - Distribuição da população com idade \geq 65 anos, por concelho - 2011 - 2015 (%)

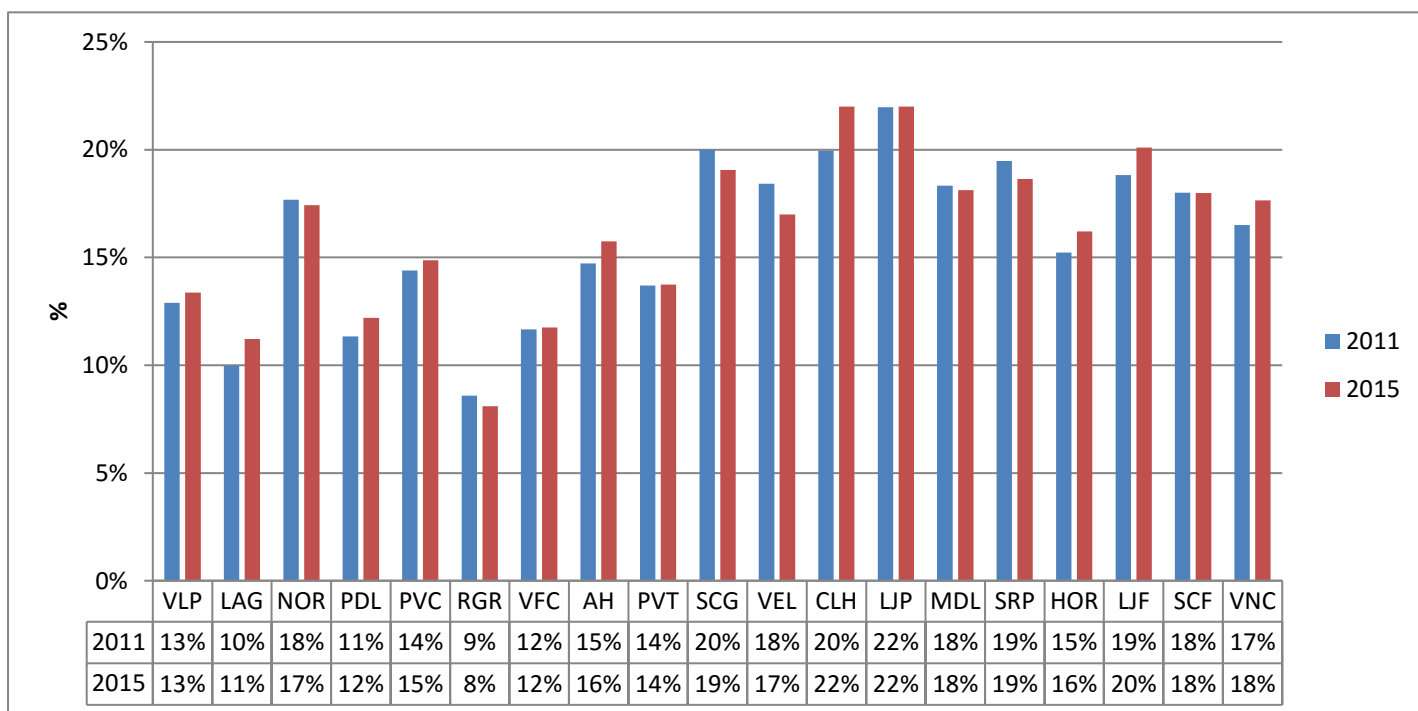
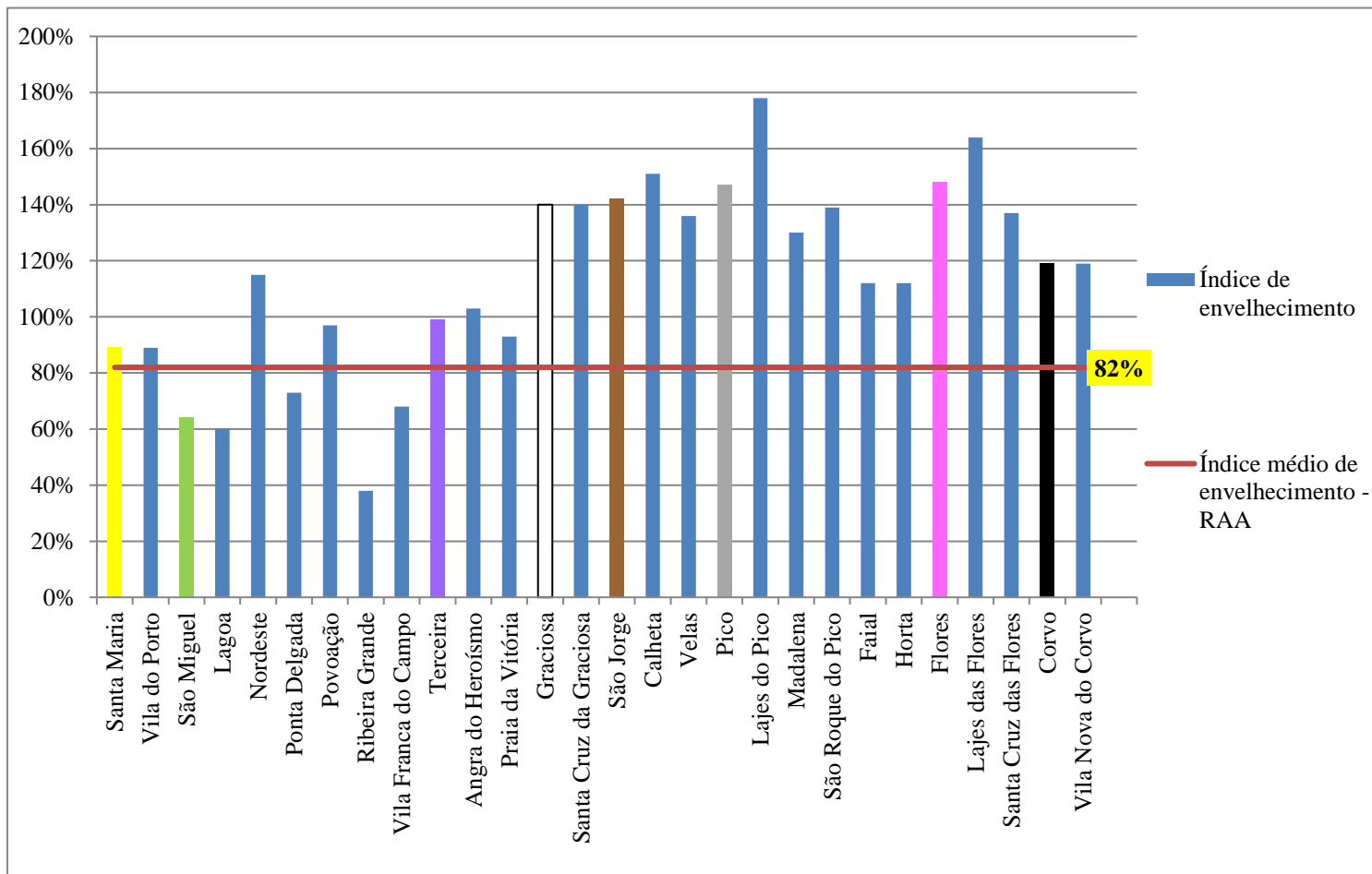


Gráfico 7 - Índice de envelhecimento, por ilha e concelho – 2015 (%)



Capítulo II - Caraterização dos Serviços de Apoio Domiciliário (SAD)

Gráfico 8 - Evolução do número de SAD – Açores 1989 - 2016

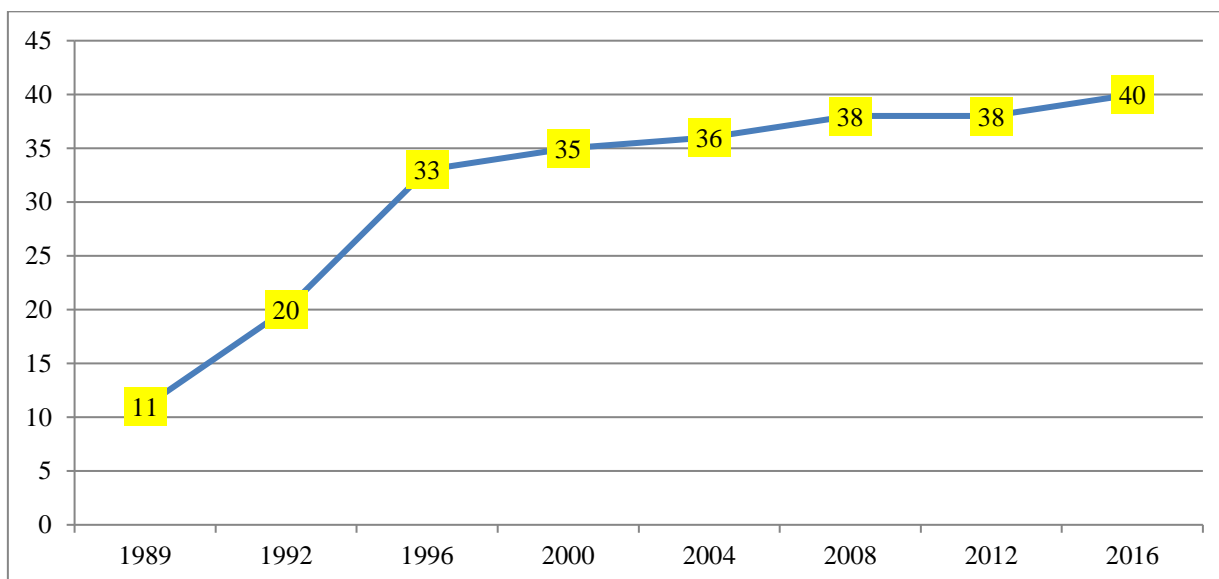


Gráfico 9 - Evolução do número de utentes - Açores 1989 - 2016

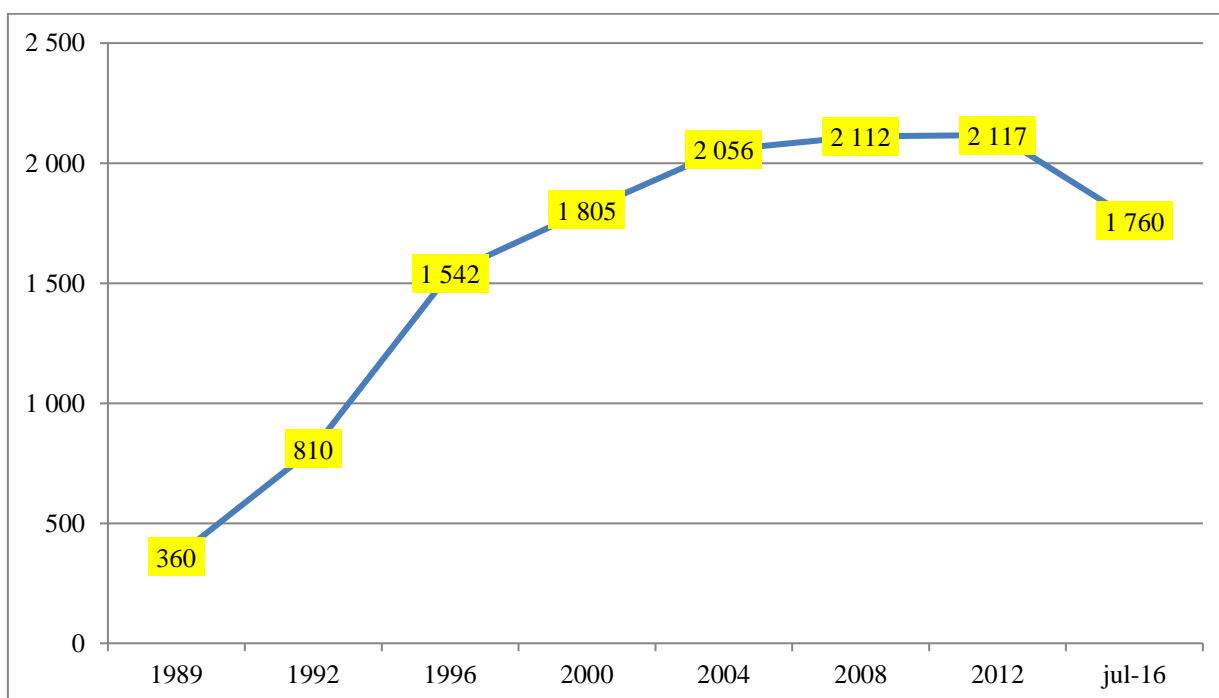


Gráfico 10 - Número de SAD, por ilha - julho 2016

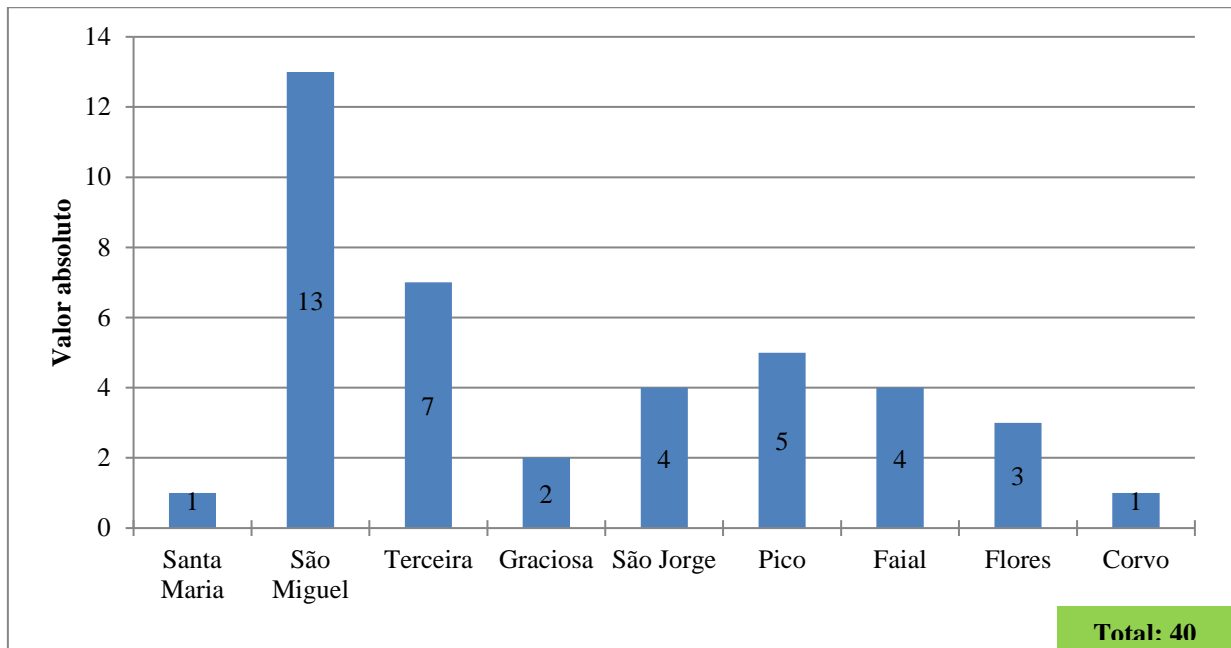


Gráfico 11 - Número de SADS, por concelho - julho 2016

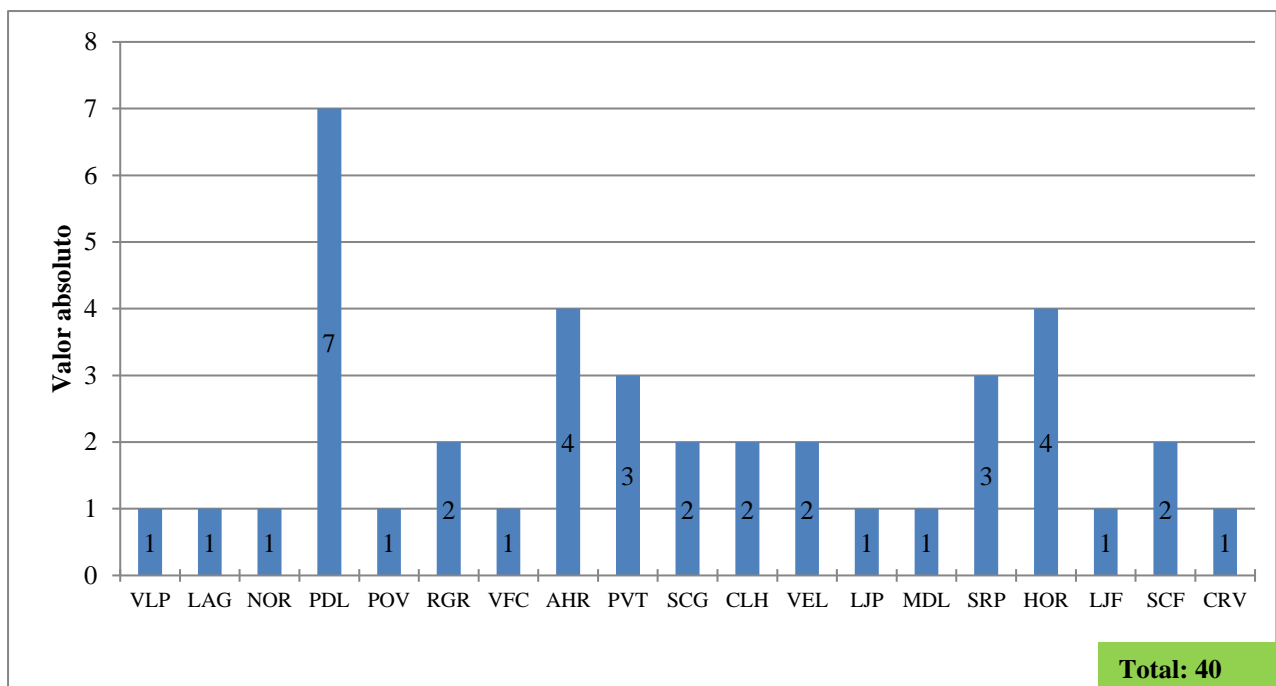


Gráfico 12 - Número de utentes, por ilha- julho 2016

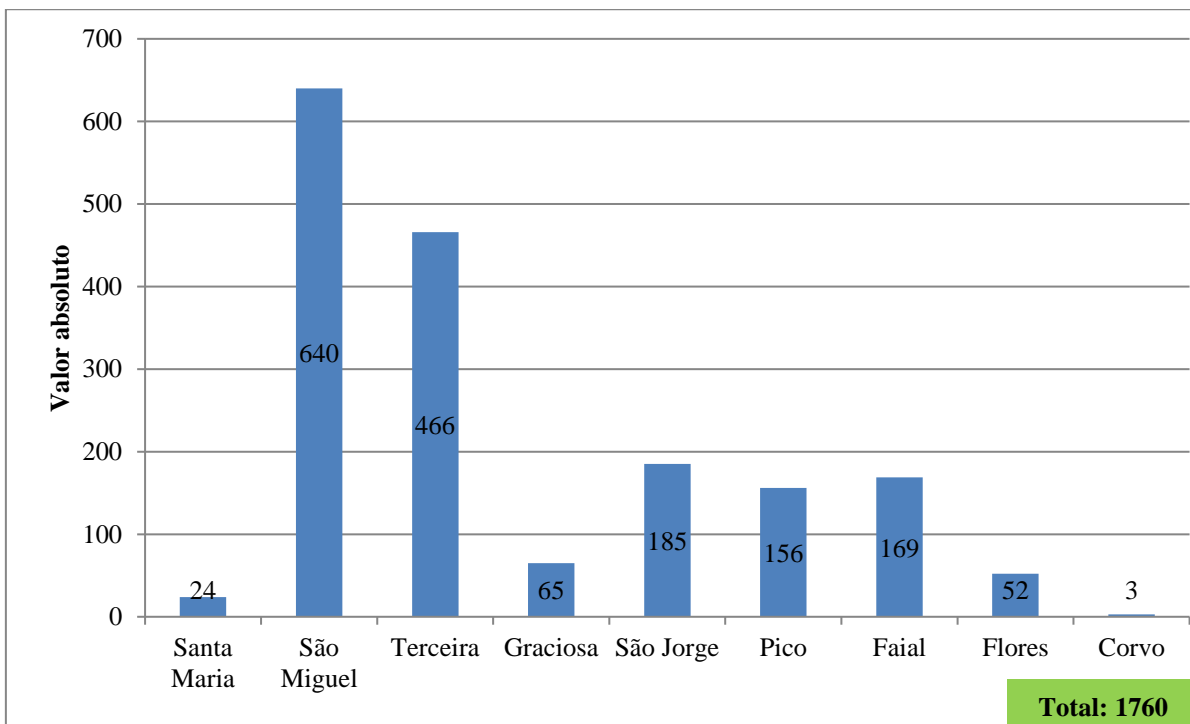


Gráfico 13 - Percentagem de utentes em relação ao total RAA, por ilha (%)

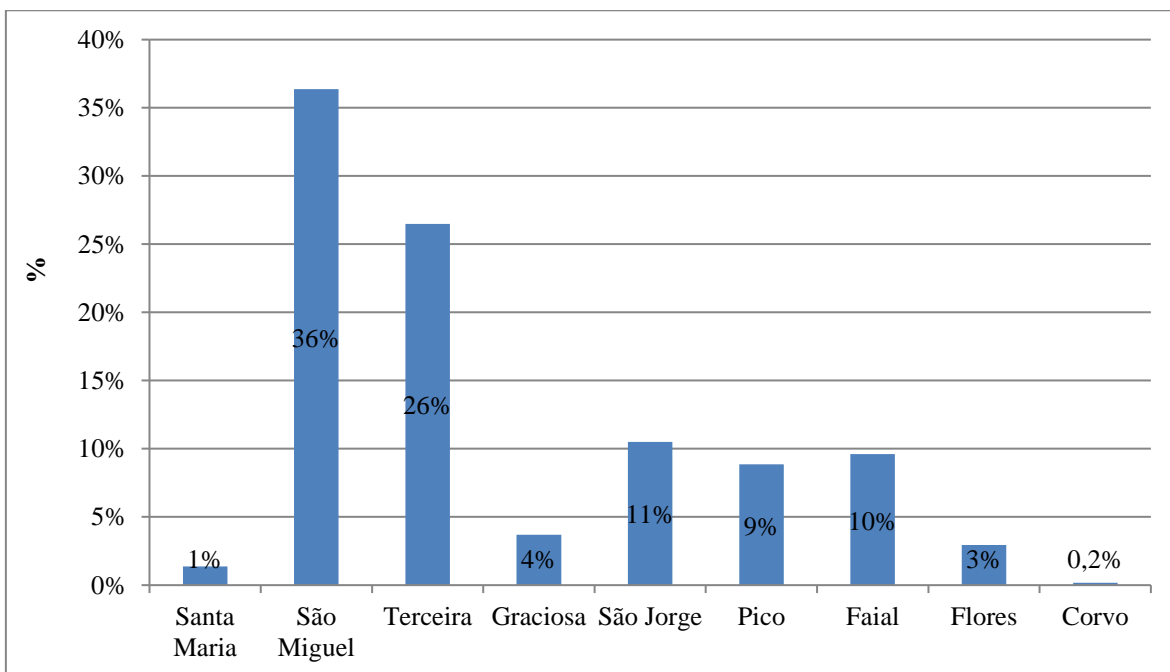


Gráfico 14 - Número de utentes, por concelho - julho 2016

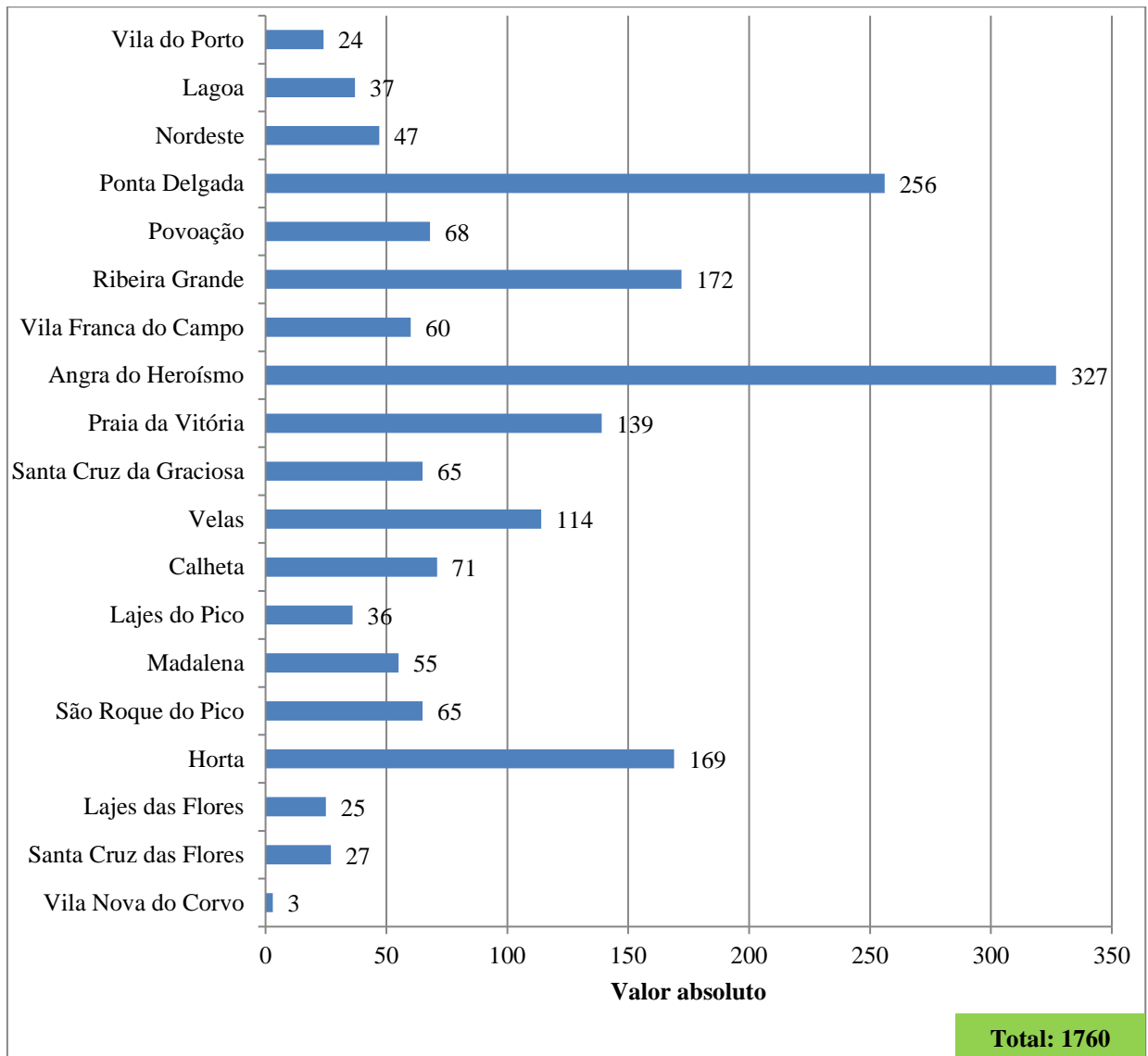


Gráfico 15 - Percentagem de utentes, em relação ao total RAA, por concelho - julho 2016

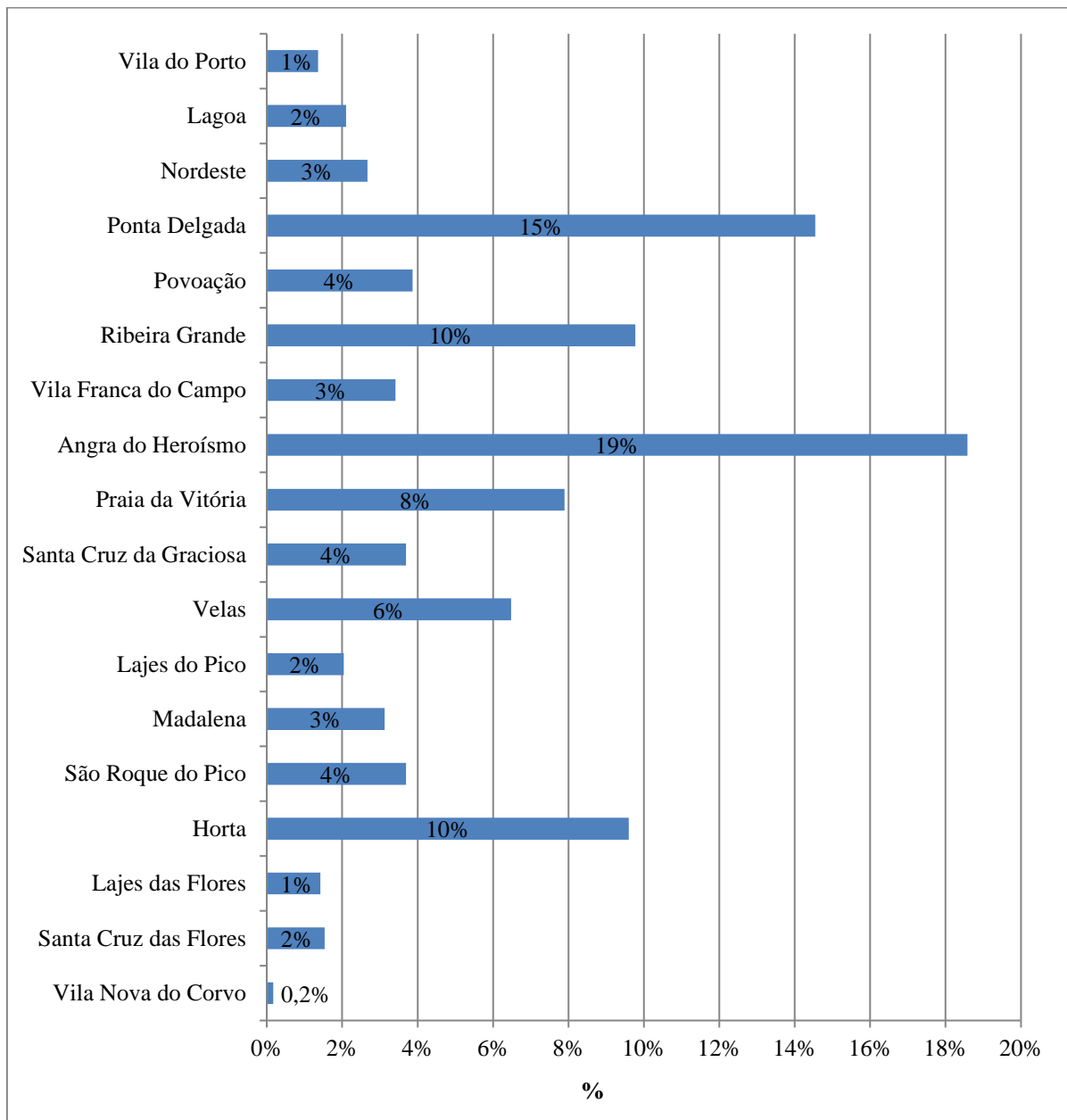
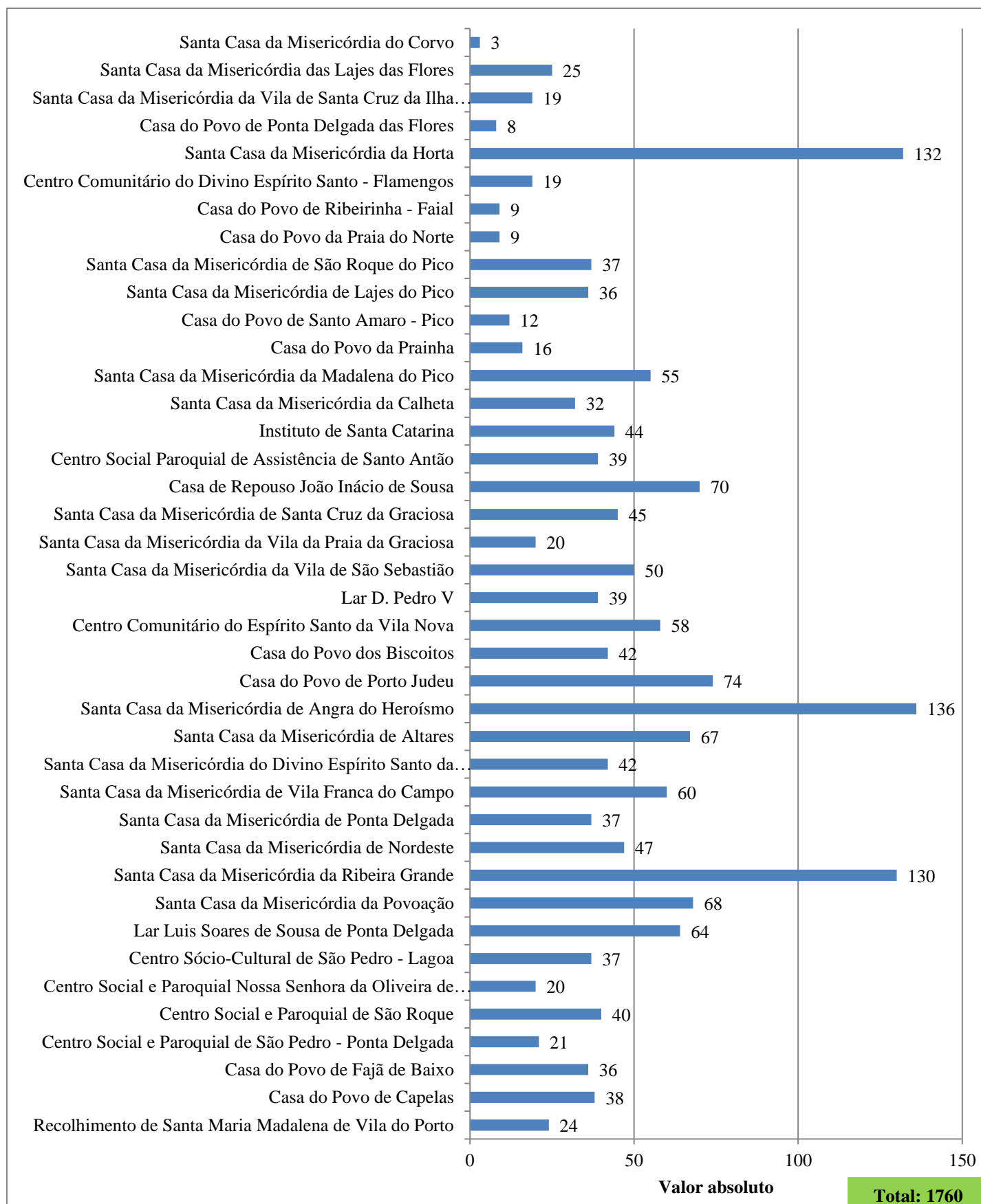


Gráfico 16 - Distribuição do número de utentes por instituição/SAD- julho 2016



2.1. Capacidades, frequência e taxas de utilização

Quadro 2 - Capacidades, frequência, número de vagas e taxa de utilização, por SAD, concelho e ilha - julho 2016

Instituição	Capacidade Instalada	Capacidade Protocolada	Frequência	Nº de vagas	Diferença entre capacidade instalada e protocolada	Taxa de utilização
Santa Maria	40	30	24	16	10	60%
Vila do Porto	40	30	24	16	10	60%
Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	40	30	24	16	10	60%
São Miguel	907	753	640	267	154	71%
Lagoa	46	46	37	9	0	80%
Centro Sócio-Cultural de São Pedro - Lagoa	46	46	37	9	0	80%
Nordeste	110	60	47	63	50	43%
Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	110	60	47	63	50	43%
Ponta Delgada	354	283	256	98	71	72%
Casa do Povo das Capelas	80	60	38	42	20	48%
Casa do Povo de Fajã de Baixo	38	35	36	2	3	95%
Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	45	30	21	24	15	47%
Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	25	15	20	5	10	80%
Centro Social e Paroquial de São Roque	40	40	40	0	0	100%
Lar Luis Soares de Sousa de Ponta Delgada	72	60	64	8	12	89%
Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	54	43	37	17	11	69%
Povoação	100	100	68	32	0	68%
Santa Casa da Misericórdia da Povoação	100	100	68	32	0	68%
Ribeira Grande	237	204	172	65	33	73%
Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	187	164	130	57	23	70%
Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	50	40	42	8	10	84%
Vila Franca do Campo	60	60	60	0	0	100%
Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	60	60	0	0	100%
Terceira	688	605	466	222	83	68%
Angra do Heroísmo	483	440	327	156	43	68%
Casa do Povo de Porto Judeu	110	110	74	36	0	67%
Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	160	135	136	24	25	85%
Santa Casa da Misericórdia dos Altares	138	130	67	71	8	49%
Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	75	65	50	25	10	67%

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Instituição	Capacidade Instalada	Capacidade Protocolada	Frequência	Nº de vagas	Diferença entre capacidade instalada e protocolada	Taxa de utilização
Praia da Vitória	205	165	139	66	40	68%
Casa do Povo dos Biscoitos	65	40	42	23	25	65%
Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	60	60	58	2	0	97%
Lar D. Pedro V	80	65	39	41	15	49%
Graciosa	118	85	65	53	33	55%
Santa Cruz da Graciosa	118	85	65	53	33	55%
Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	70	60	45	25	10	64%
Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	48	25	20	28	23	42%
São Jorge	293	224	185	108	69	63%
Calheta	130	85	71	59	45	55%
Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	60	40	39	21	20	65%
Santa Casa da Misericórdia da Calheta	70	45	32	38	25	46%
Velas	163	139	114	49	24	70%
Casa de Repouso João Inácio de Sousa	119	95	70	49	24	59%
Instituto de Santa Catarina	44	44	44	0	0	100%
Pico	315	250	156	159	65	50%
Lajes do Pico	100	60	36	64	40	36%
Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	100	60	36	64	40	36%
Madalena	80	80	55	25	0	69%
Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	80	80	55	25	0	69%
São Roque do Pico	135	110	65	70	25	48%
Casa do Povo da Prainha	25	20	16	9	5	64%
Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	40	25	12	28	15	30%
Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	70	65	37	33	5	53%
Faial	243	214	169	74	29	70%
Horta	243	214	169	74	29	70%
Casa do Povo da Praia do Norte	12	12	9	3	0	75%
Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	14	12	9	5	2	64%
Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	22	20	19	3	2	86%
Santa Casa da Misericórdia da Horta	195	170	132	63	25	68%
Flores	69	58	52	17	11	75%
Santa Cruz das Flores	33	33	27	6	0	82%
Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	8	8	0	0	100%
Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	25	25	19	6	0	76%

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Instituição	Capacidade Instalada	Capacidade Protocolada	Frequência	Nº de vagas	Diferença entre capacidade instalada e protocolada	Taxa de utilização
Lajes das Flores	36	25	25	11	11	69%
Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	36	25	25	11	11	69%
Corvo	14	14	3	11	0	21%
Vila Nova do Corvo	14	14	3	11	0	21%
Santa Casa da Misericórdia do Corvo	14	14	3	11	0	21%
Região Autónoma dos Açores	2687	2233	1760	927	454	66%

Gráfico 17 - Capacidade instalada e protocolada dos SAD's, por concelho julho 2016

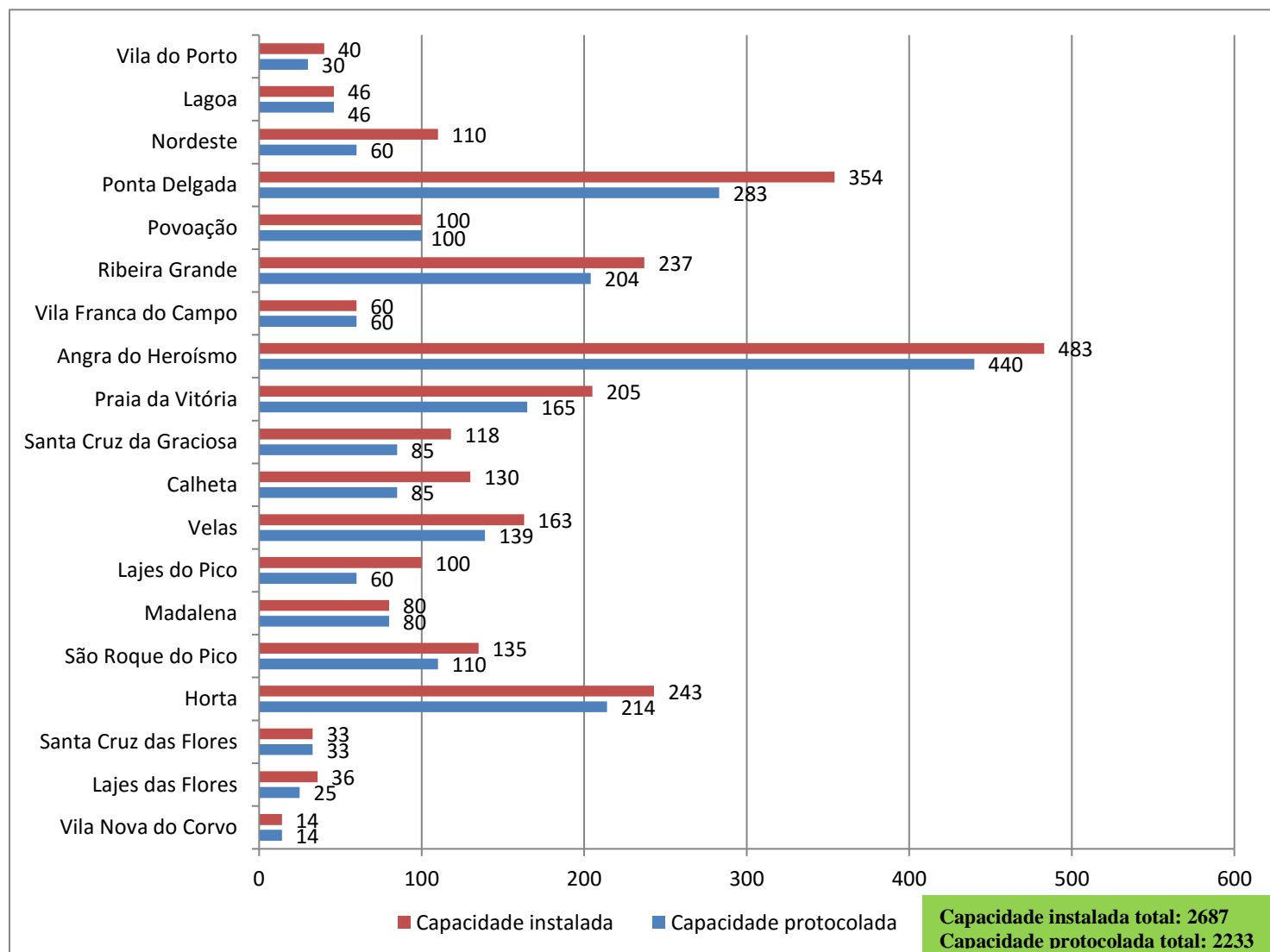


Gráfico 18 - Capacidade instalada e frequência dos SAD's, por concelho julho 2016

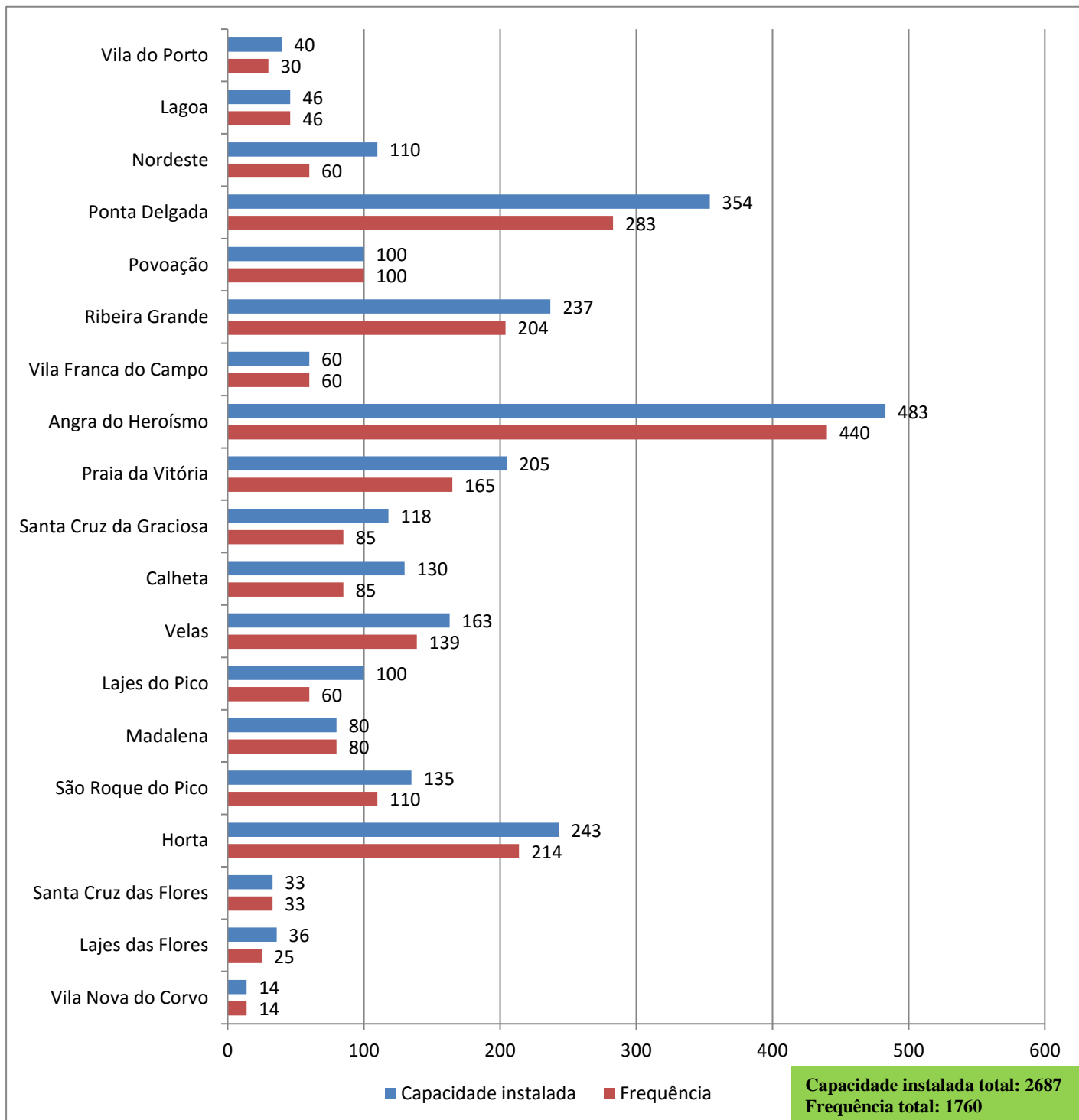


Gráfico 19 - Número de vagas dos SAD's, por concelho - julho 2016

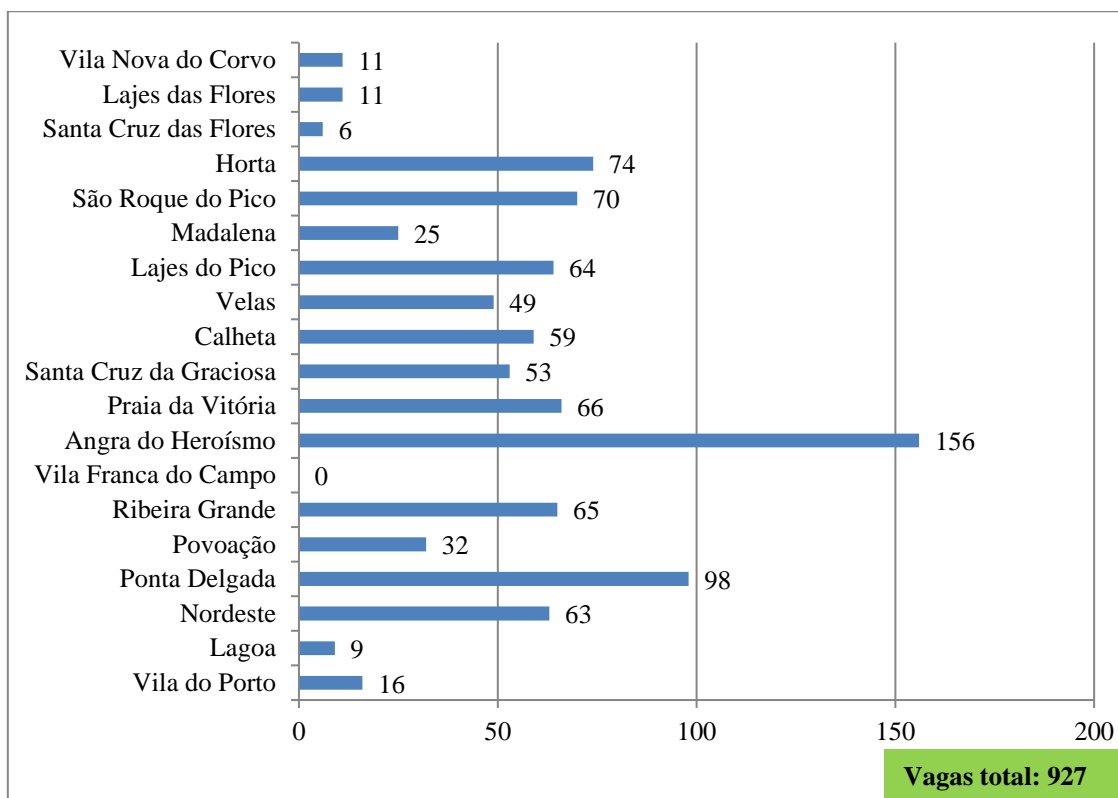
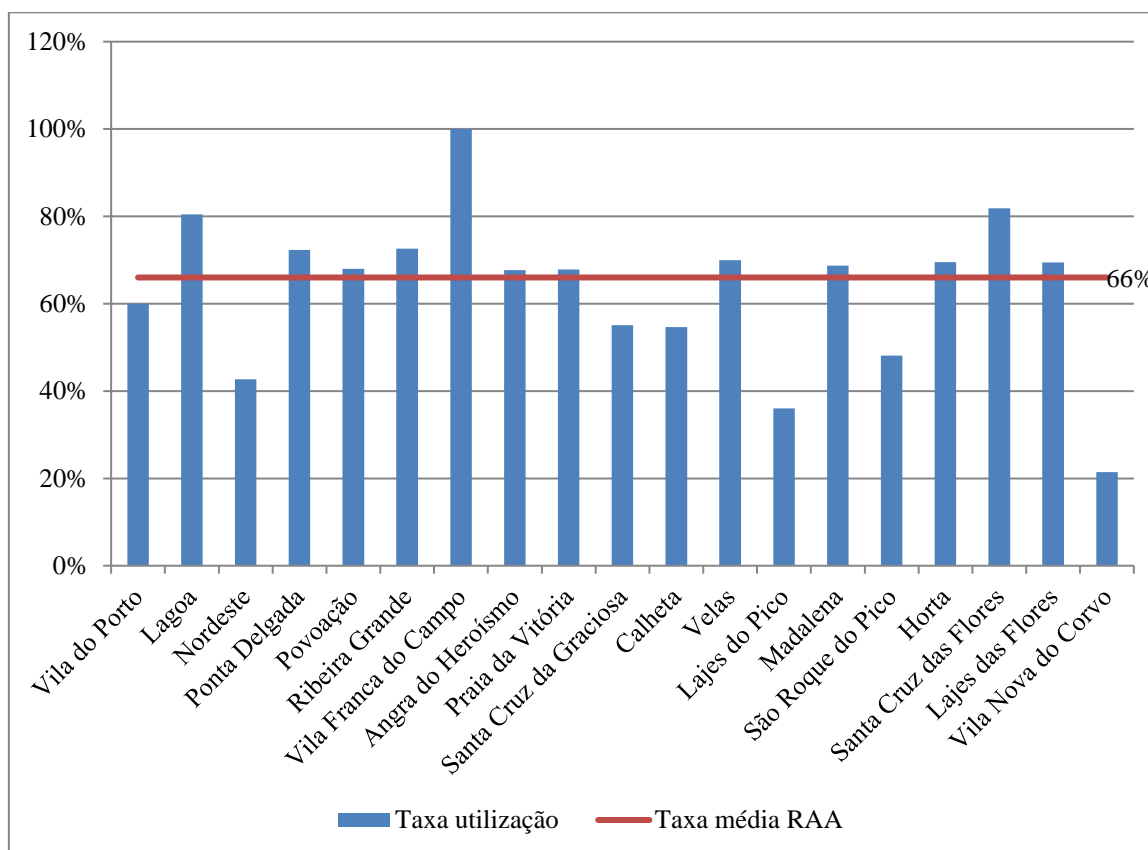


Gráfico 20 - Taxa de utilização dos SAD, por concelho - julho 2016



2.2. Taxa efetiva de cobertura

Quadro 3 - Taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho- julho 2016

Ilha/Concelho	Nº total de utentes		Nº de utentes com idade ≥ 65 anos	Taxa efetiva de cobertura
	Nº utentes	% em relação ao total RAA		
Santa Maria	24	1%	15	2%
Vila do Porto	24	1%	15	2%
São Miguel	640	36%	484	3%
Lagoa	37	2%	26	2%
Nordeste	47	3%	32	4%
Ponta Delgada	256	15%	201	2%
Povoação	68	4%	53	6%
Ribeira Grande	172	10%	123	5%
Vila Franca do Campo	60	3%	49	4%
Terceira	466	26%	380	5%
Angra do Heroísmo	327	19%	273	5%
Praia da Vitória	139	8%	107	4%
Graciosa	65	4%	39	5%
Santa Cruz da Graciosa	65	4%	39	5%
São Jorge	185	11%	141	9%
Velas	114	6%	90	10%
Calheta	71	4%	51	7%
Pico	156	9%	121	4%
Lajes do Pico	36	2%	25	2%
Madalena	55	3%	44	4%
São Roque do Pico	65	4%	52	8%
Faial	169	10%	137	6%
Horta	169	10%	137	6%
Flores	52	3%	27	4%
Lajes das Flores	25	1%	12	4%
Santa Cruz das Flores	27	2%	15	4%
Corvo	3	0,2%	3	4%
Vila Nova do Corvo	3	0,2%	3	4%
TOTAL	1760	100%	1308	4%

Fonte: SIADS (Dados à data de 26/07/2016)

Gráfico 21 - Distribuição da população com idade ≥ 65 anos e taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho – julho 2016 (%)

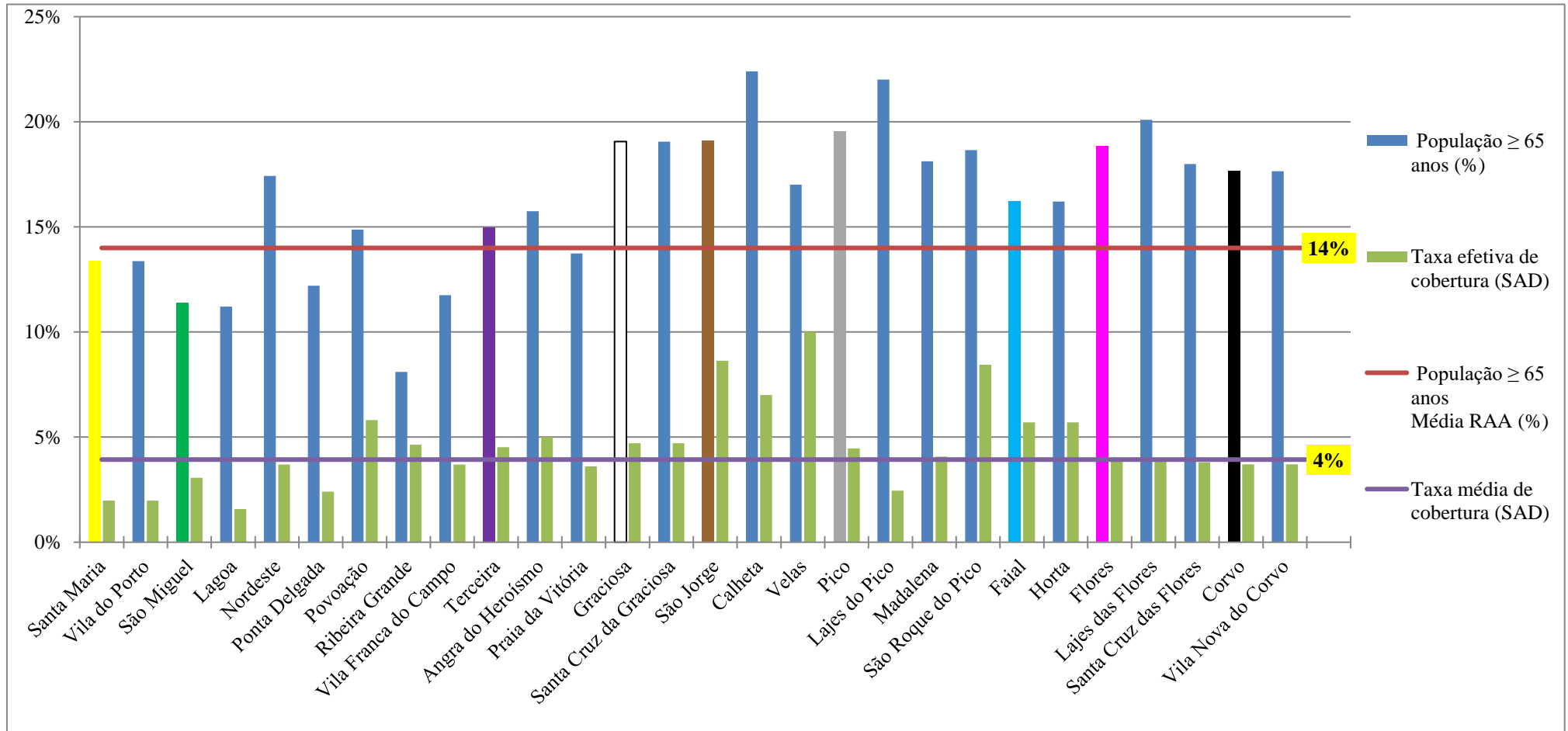
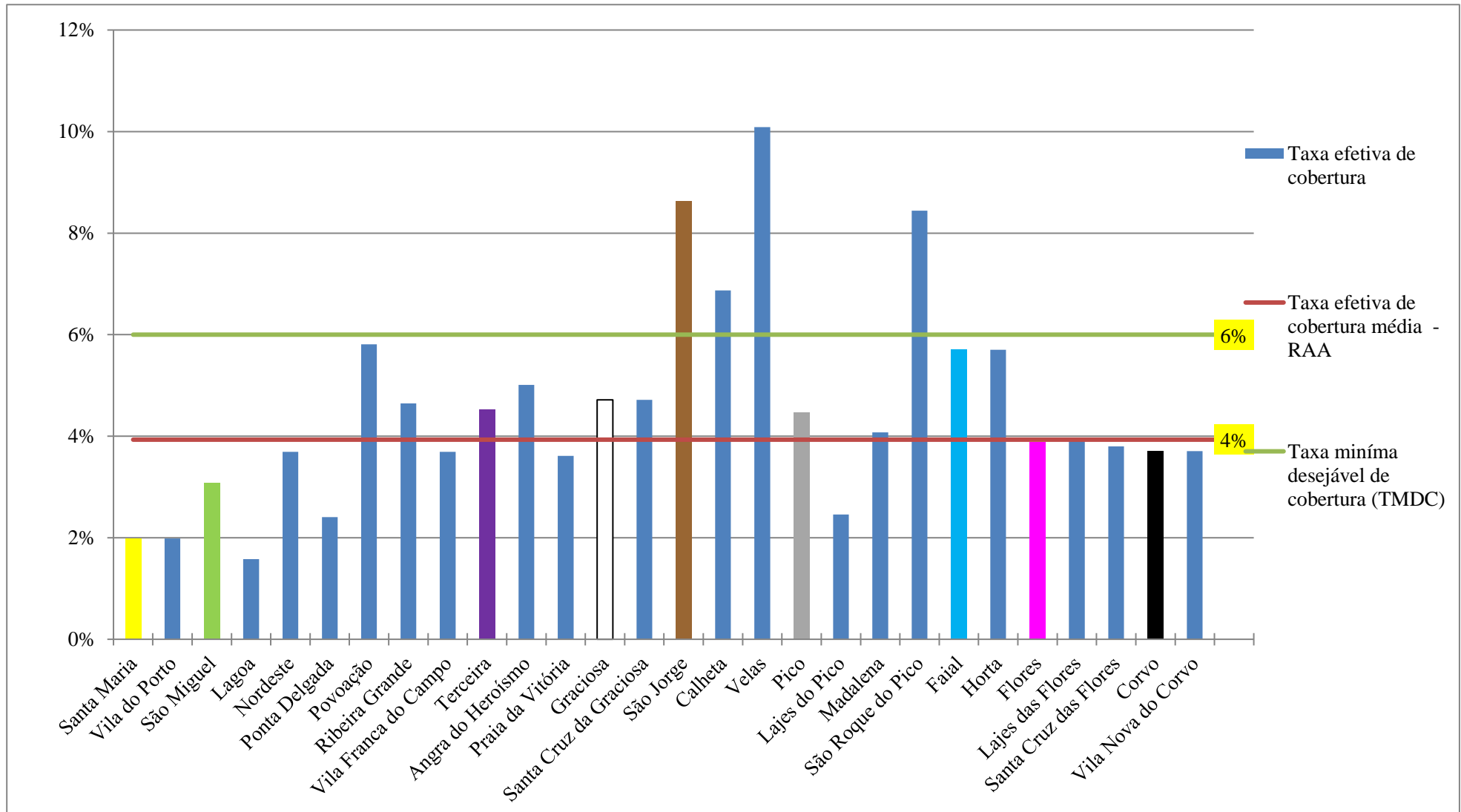


Gráfico 22 - Taxa efetiva de cobertura, por ilha e concelho julho 2016 (%)



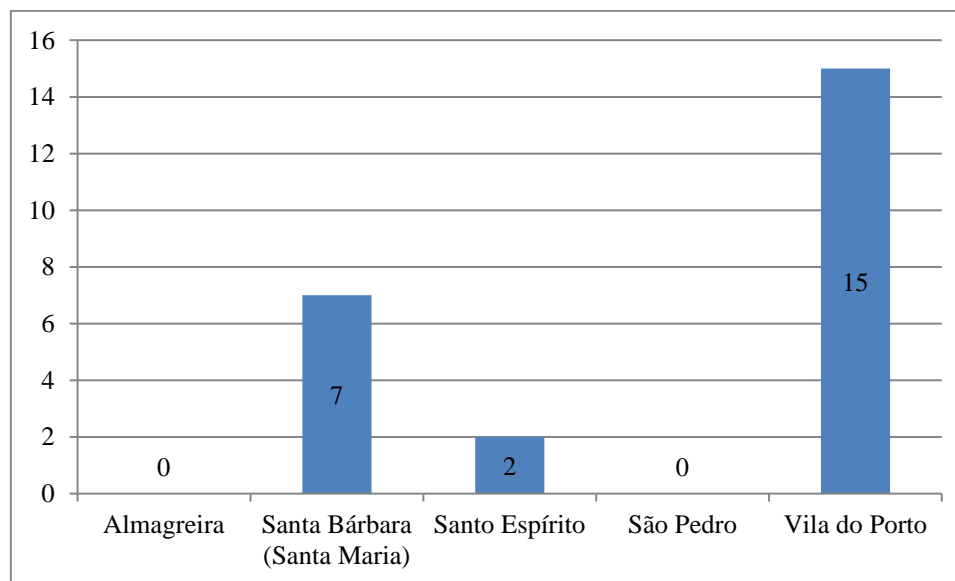
Capítulo III - Análise por ilha, concelho e freguesia

3.1. Distribuição do número de utentes – ilha de Santa Maria

Quadro 4 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Santa Maria	24	1,4%		100%
Vila do Porto	24		100%	
Almagreira	0		0%	
Santa Bárbara (Santa Maria)	7		29%	
Santo Espírito	2		8%	
São Pedro	0		0%	
Vila do Porto	15		63%	

Gráfico 23 - Número de utentes, por freguesia – ilha de Santa Maria

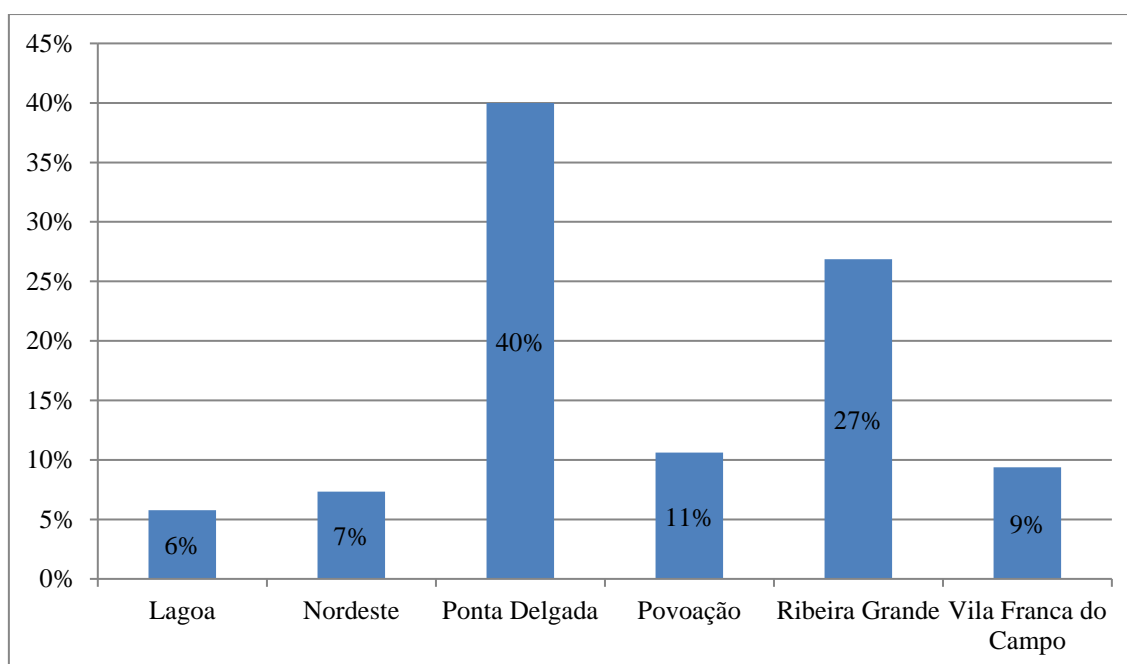


3.2. Distribuição do número de utentes – ilha de São Miguel

Quadro 5 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%	100%
Lagoa	37	2,1%	6%
Nordeste	47	2,7%	7%
Ponta Delgada	256	14,5%	40%
Povoação	68	3,9%	11%
Ribeira Grande	172	9,8%	27%
Vila Franca do Campo	60	3,4%	9%

Gráfico 24 - Percentagem de utentes, por concelhos

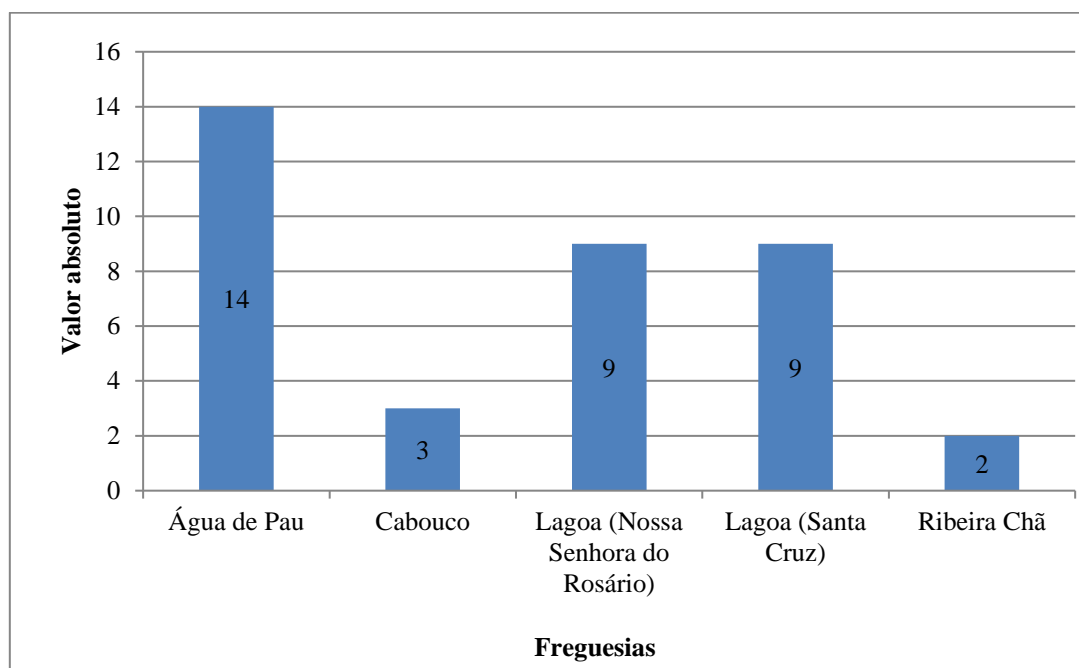


3.2.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Lagoa

Quadro 6 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		
Lagoa	37	2,1%	100%	6%
Água de Pau	14		38%	
Cabouco	3		8%	
Lagoa (Nossa Senhora do Rosário)	9		24%	
Lagoa (Santa Cruz)	9		24%	
Ribeira Chã	2		5%	

Gráfico 25 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Lagoa

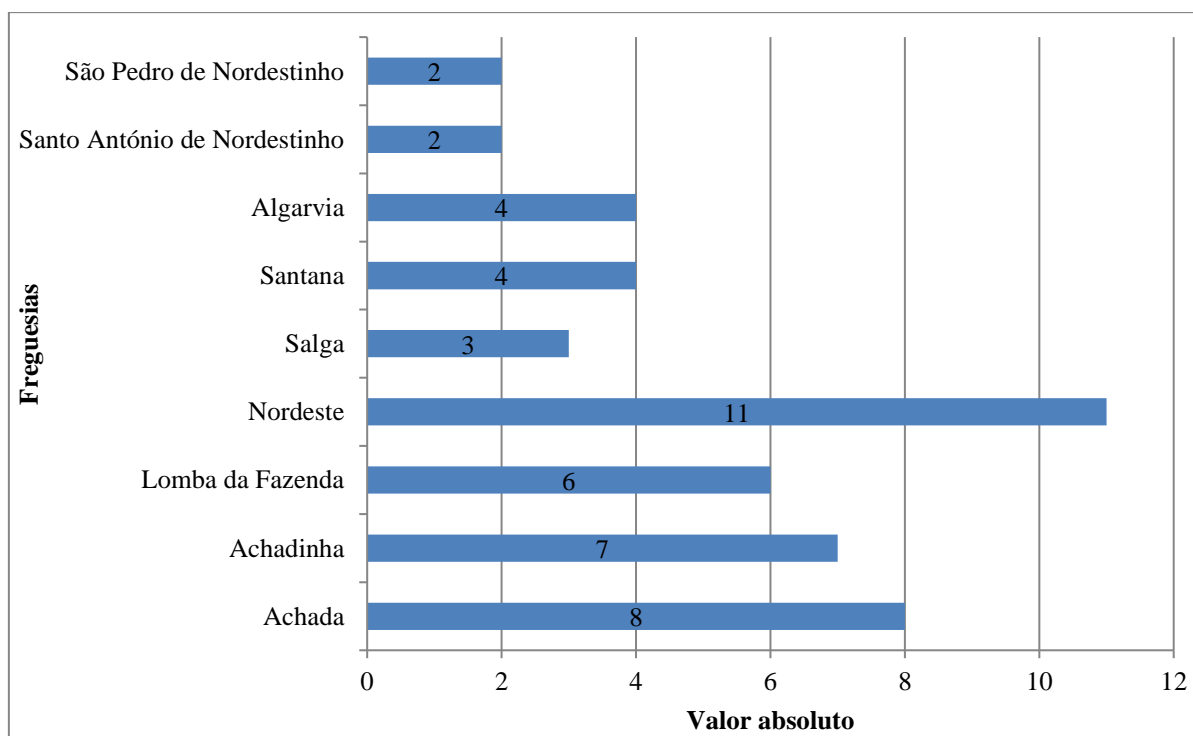


3.2.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Nordeste

Quadro 7 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		
Nordeste	47		100%	
Achada	8	2,7%	17%	7%
Achadinha	7		15%	
Lomba da Fazenda	6		13%	
Nordeste	11		23%	
Salga	3		6%	
Santana	4		9%	
Algarvia	4		9%	
Santo António de Nordestinho	2		4%	
São Pedro de Nordestinho	2		4%	

Gráfico 26 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Nordeste

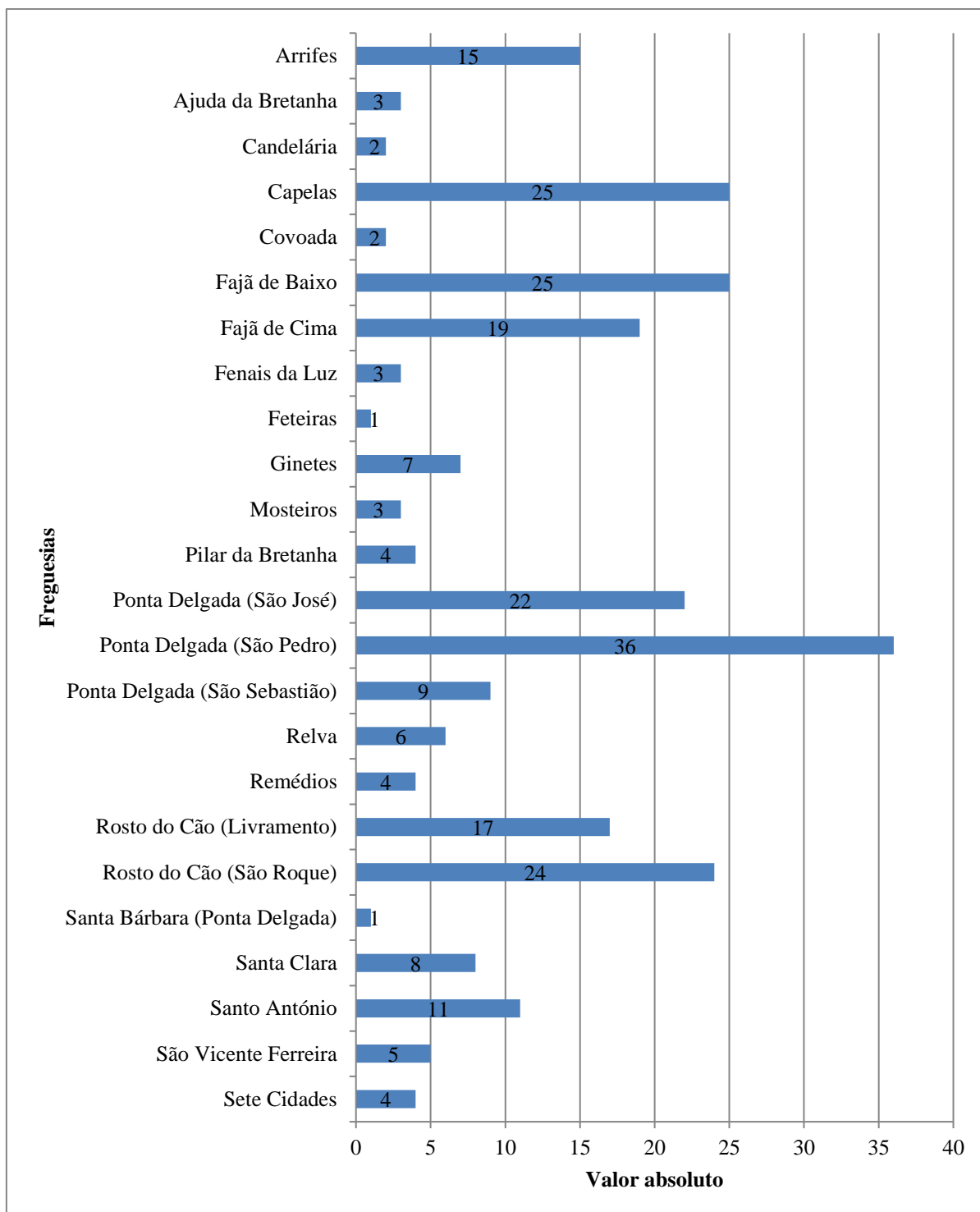


3.2.3. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Ponta Delgada - julho 2016

Quadro 8 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		
Ponta Delgada	256		100%	
Arrifes	15		6%	
Ajuda da Bretanha	3		1%	
Candelária	2		1%	
Capelas	25		10%	
Covoada	2		1%	
Fajã de Baixo	25		10%	
Fajã de Cima	19		7%	
Fenais da Luz	3		1%	
Feteiras	1		0,4%	
Ginetes	7		3%	
Mosteiros	3		1%	
Pilar da Bretanha	4	14,5%	2%	40%
Ponta Delgada (São José)	22		9%	
Ponta Delgada (São Pedro)	36		14%	
Ponta Delgada (São Sebastião)	9		4%	
Relva	6		2%	
Remédios	4		2%	
Rosto do Cão (Livramento)	17		7%	
Rosto do Cão (São Roque)	24		9%	
Santa Bárbara (Ponta Delgada)	1		0,4%	
Santa Clara	8		3%	
Santo António	11		4%	
São Vicente Ferreira	5		2%	
Sete Cidades	4		2%	

Gráfico 27 - Número de utentes, por freguesia – concelho de Ponta Delgada

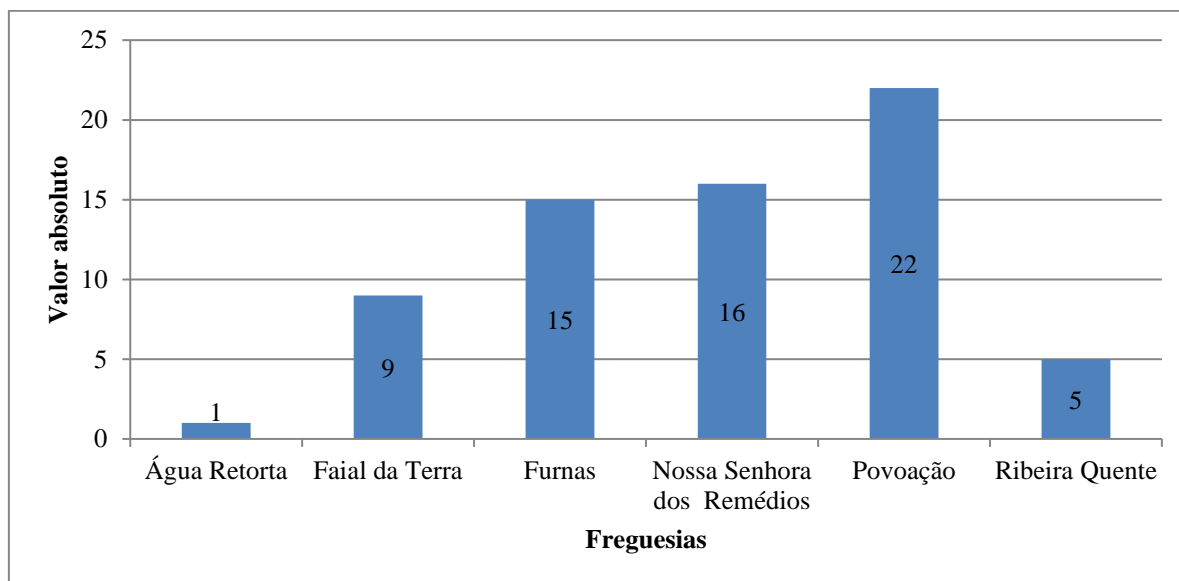


3.2.4. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Povoação - julho 2016

Quadro 9 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		11%
Povoação	68	3,9%	100%	
Água Retorta	1		1%	
Faial da Terra	9		13%	
Furnas	15		22%	
Nossa Senhora dos Remédios	16		24%	
Povoação	22		32%	
Ribeira Quente	5		7%	

Gráfico 28 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Povoação



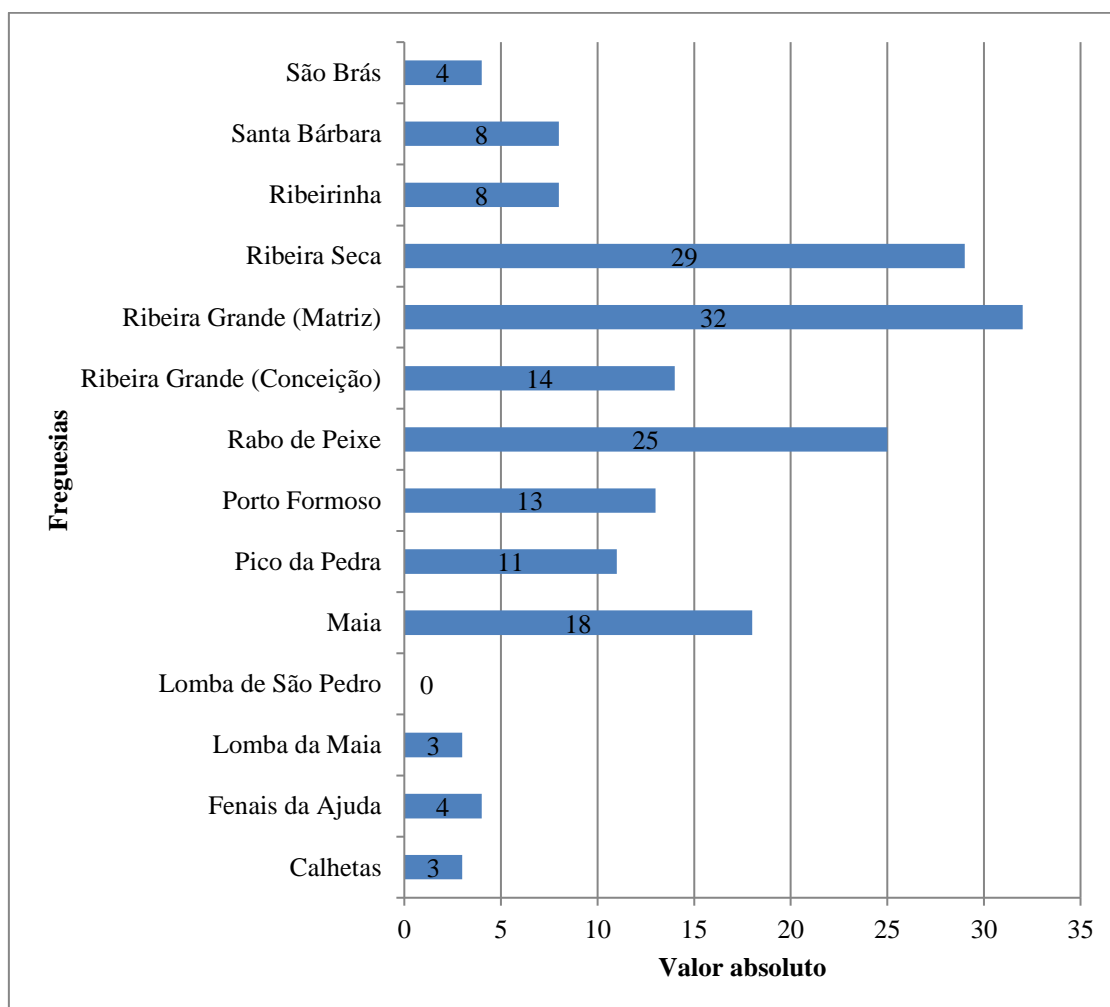
3.2.5. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Ribeira Grande - julho 2016

Quadro 10 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		27%
Ribeira Grande	172	9,8%	100%	
Calhetas	3		2%	
Fenais da Ajuda	4		2%	

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Lomba da Maia	3		2%	
Lomba de São Pedro	0		0%	
Maia	18		10%	
Pico da Pedra	11		6%	
Porto Formoso	13		8%	
Rabo de Peixe	25		15%	
Ribeira Grande (Conceição)	14		8%	
Ribeira Grande (Matriz)	32		19%	
Ribeira Seca	29		17%	
Ribeirinha	8		5%	
Santa Bárbara	8		5%	
São Brás	4		2%	

Gráfico 29 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Ribeira Grande

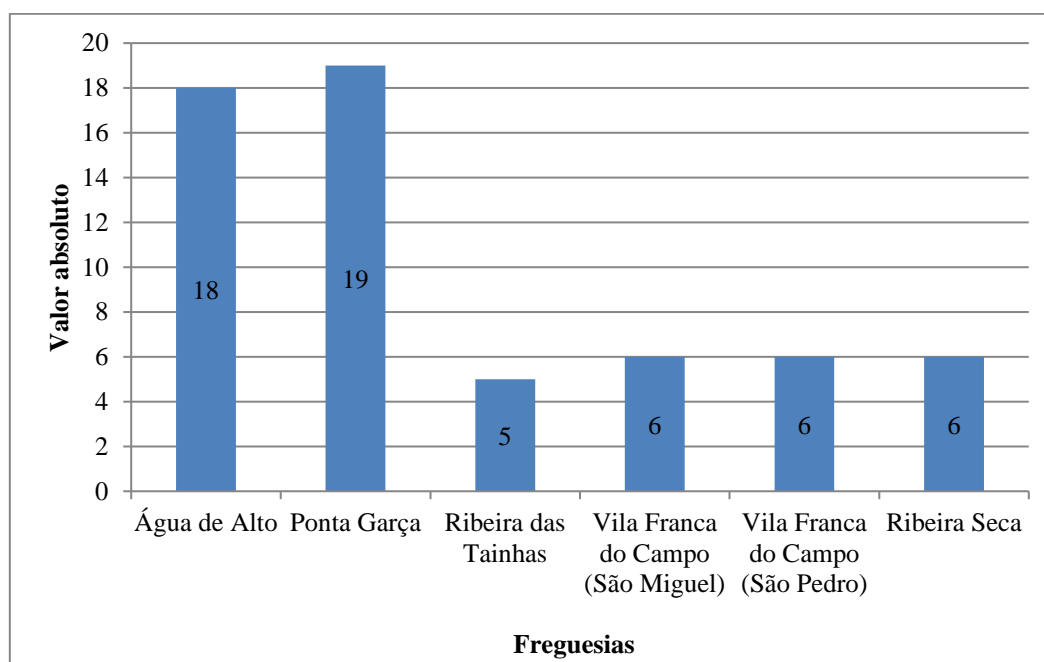


3.2.6. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Vila Franca do Campo - julho 2016

Quadro 11 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Miguel	640	36,4%		9%
Vila Franca do Campo	60	3,4%	100%	
Água de Alto	18		30%	
Ponta Garça	19		32%	
Ribeira das Tainhas	5		8%	
Vila Franca do Campo (São Miguel)	6		10%	
Vila Franca do Campo (São Pedro)	6		10%	
Ribeira Seca	6		10%	

Gráfico 30 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Vila Franca do Campo

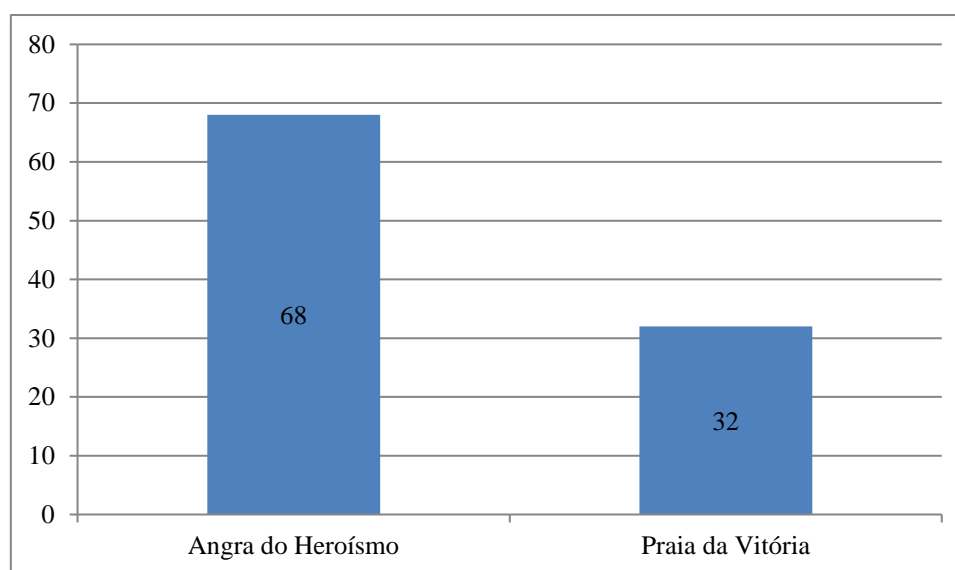


3.3. Distribuição do número de utentes - ilha Terceira

Quadro 12 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
Terceira	466	26,5%	100%
Angra do Heroísmo	316	18,0%	68%
Praia da Vitória	150	8,5%	32%

Gráfico 31 - Percentagem de utentes, por concelhos (%)



3.3.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Angra do Heroísmo - julho 2016

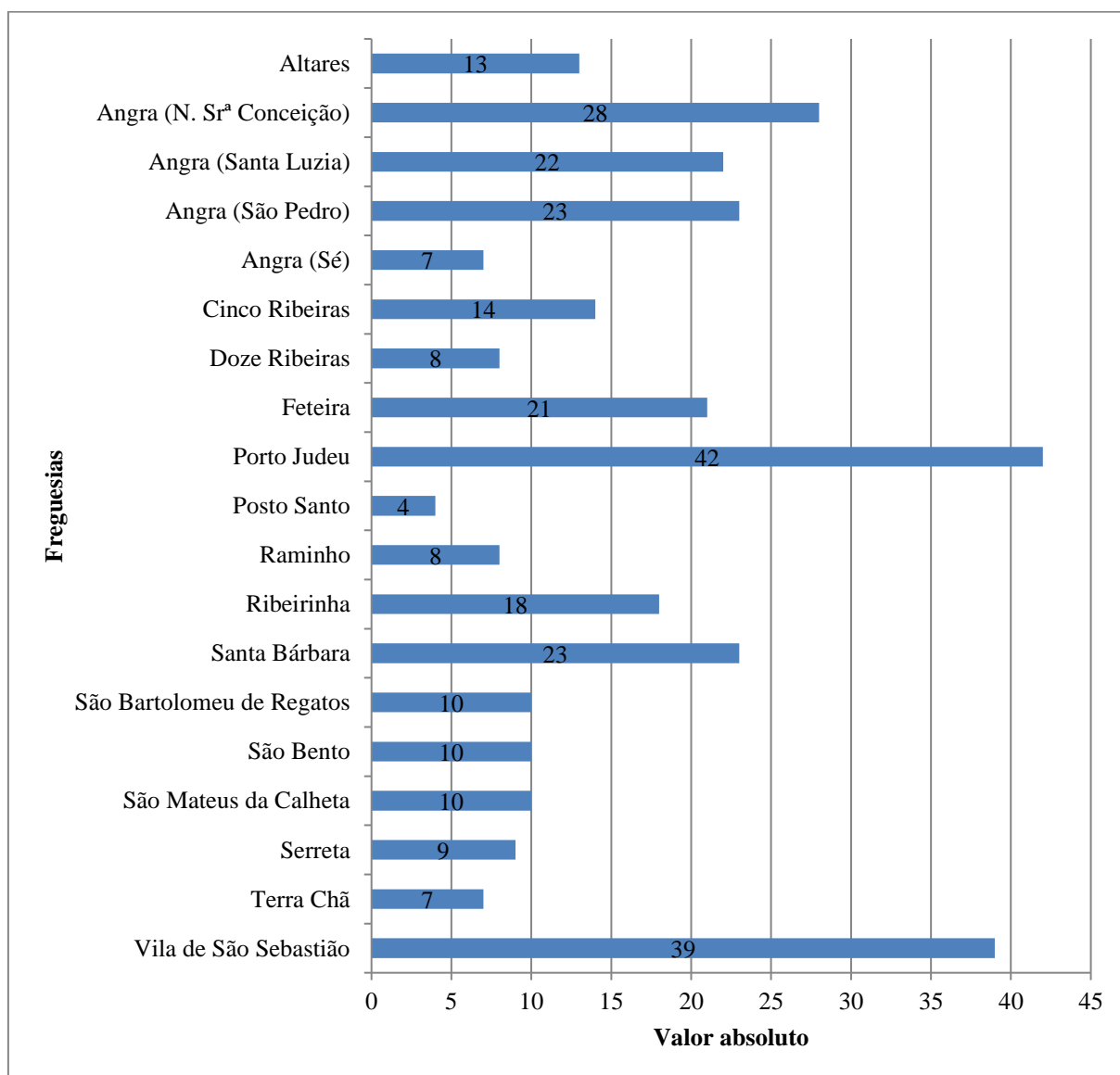
Quadro 13 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Terceira	466	26,5%		
Angra do Heroísmo	316	18%	100%	68%
Altares	13		4%	
Angra (Nossa Senhora da Conceição)	28		9%	
Angra (Santa Luzia)	22		7%	
Angra (São Pedro)	23		7%	
Angra (Sé)	7		2%	
Cinco Ribeiras	14		4%	
Doze Ribeiras	8		3%	
Feteira	21		7%	
Porto Judeu	42		13%	

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Posto Santo	4		1%	
Raminho	8		3%	
Ribeirinha	18		6%	
Santa Bárbara	23		7%	
São Bartolomeu de Regatos	10		3%	
São Bento	10		3%	
São Mateus da Calheta	10		3%	
Serreta	9		3%	
Terra Chã	7		2%	
Vila de São Sebastião	39		12%	

Gráfico 32 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Angra do Heroísmo

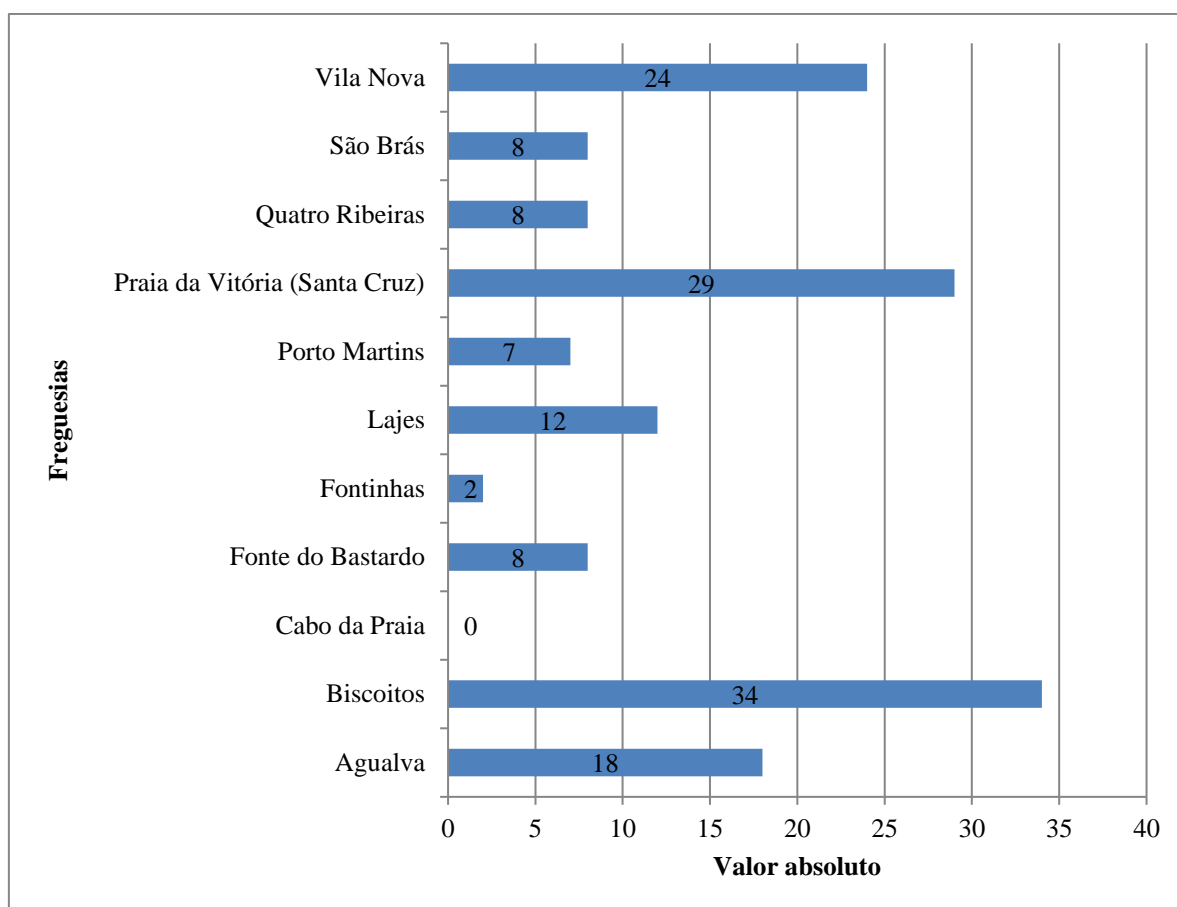


3.3.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Praia da Vitória - julho 2016

Quadro 14 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Terceira	466	26,5%		
Praia da Vitória	150	8,5%	100%	32%
Aqualva	18		12%	
Biscoitos	34		23%	
Cabo da Praia	0		0%	
Fonte do Bastardo	8		5%	
Fontinhas	2		1%	
Lajes	12		8%	
Porto Martins	7		5%	
Praia da Vitória (Santa Cruz)	29		19%	
Quatro Ribeiras	8		5%	
São Brás	8		5%	
Vila Nova	24		16%	

Gráfico 33 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Praia da Vitória



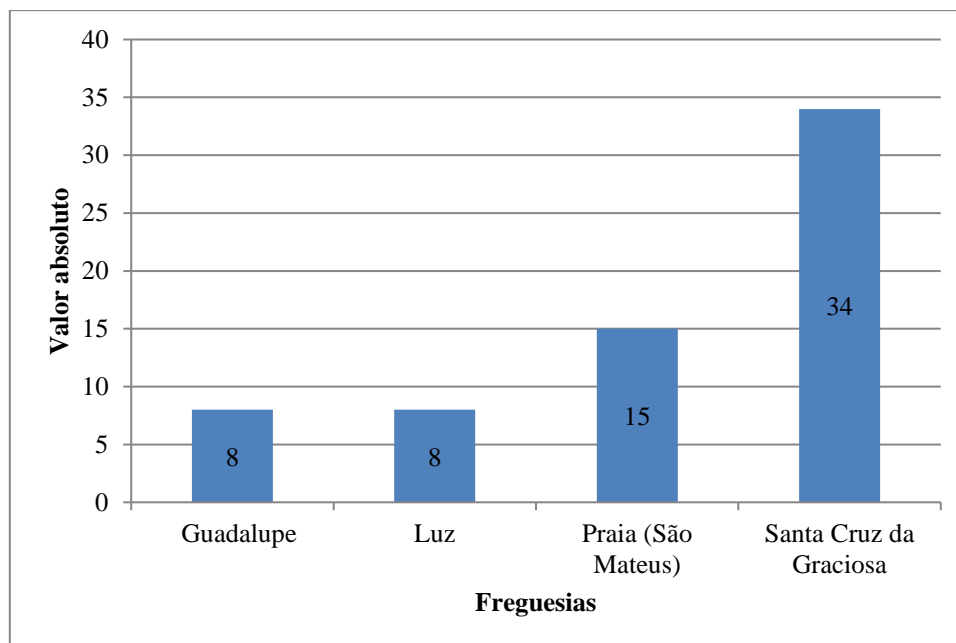
3.4. Distribuição do número de utentes – ilha Graciosa

3.4.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz da Graciosa - julho 2016

Quadro 15 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Graciosa	65	3,7%		100%
Santa Cruz da Graciosa	65		100%	
Guadalupe	8		12%	
Luz	8		12%	
Praia (São Mateus)	15		23%	
Santa Cruz da Graciosa	34		52%	

Gráfico 34 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz da Graciosa

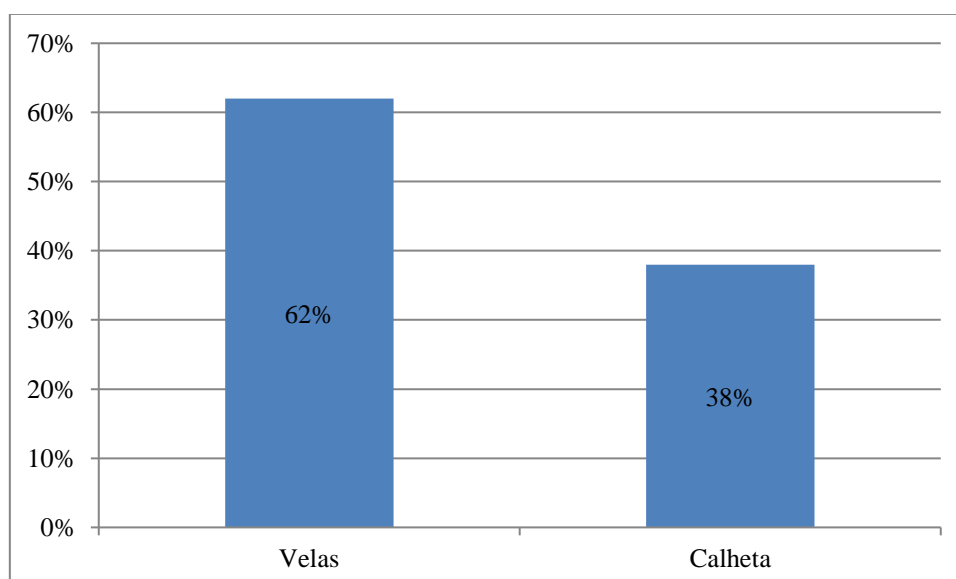


3.5. Distribuição do número de utentes – ilha de São Jorge

Quadro 16 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
São Jorge	185	10,5%	100%
Velas	114	6,5%	62%
Calheta	71	4,0%	38%

Gráfico 35 - Percentagem de utentes, por concelhos

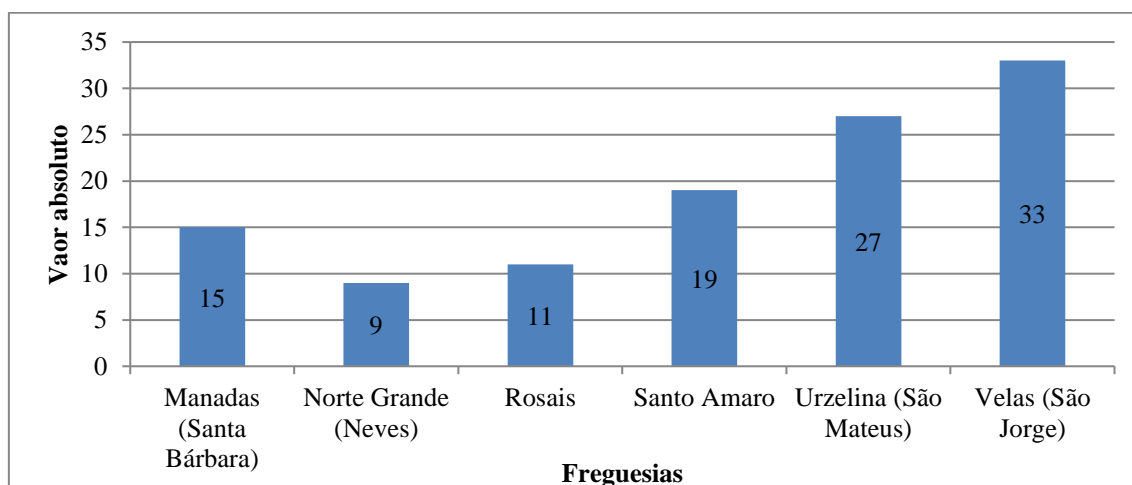


3.5.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia – concelho de Velas - julho 2016

Quadro 17 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Jorge	185	10,5%		62%
Velas	114	6,5%	100%	
Manadas (Santa Bárbara)	15		13%	
Norte Grande (Neves)	9		8%	
Rosais	11		10%	
Santo Amaro	19		17%	
Urzelina (São Mateus)	27		24%	
Velas (São Jorge)	33		29%	

Gráfico 36 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Velas

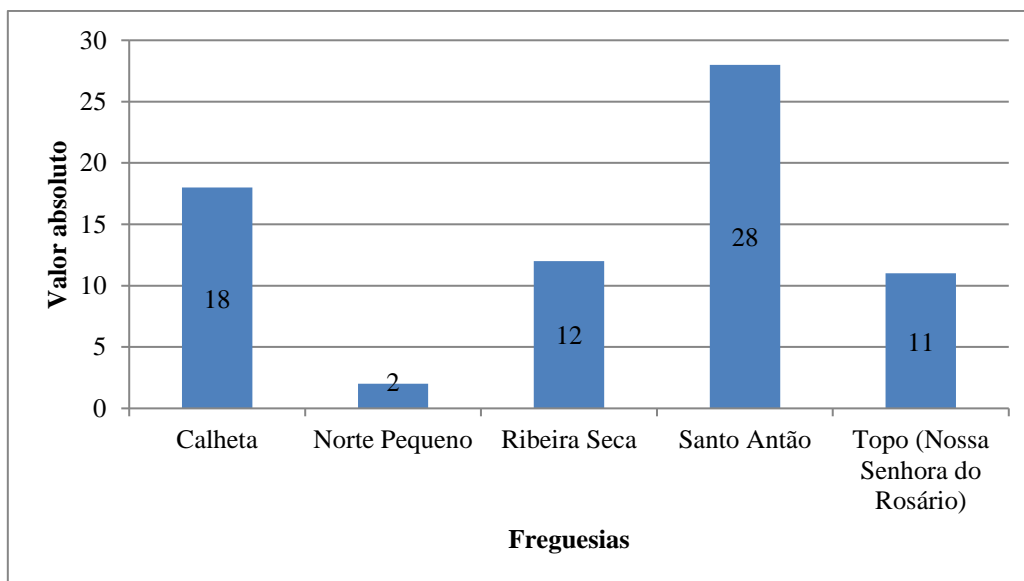


3.5.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Calheta - julho 2016

Quadro 18 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesia – julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
São Jorge	185	10,5%		38%
Calheta	71	4%	100%	
Calheta	18		25%	
Norte Pequeno	2		3%	
Ribeira Seca	12		17%	
Santo Antão	28		39%	
Topo (Nossa Senhora do Rosário)	11		15%	

Gráfico 37 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Calheta

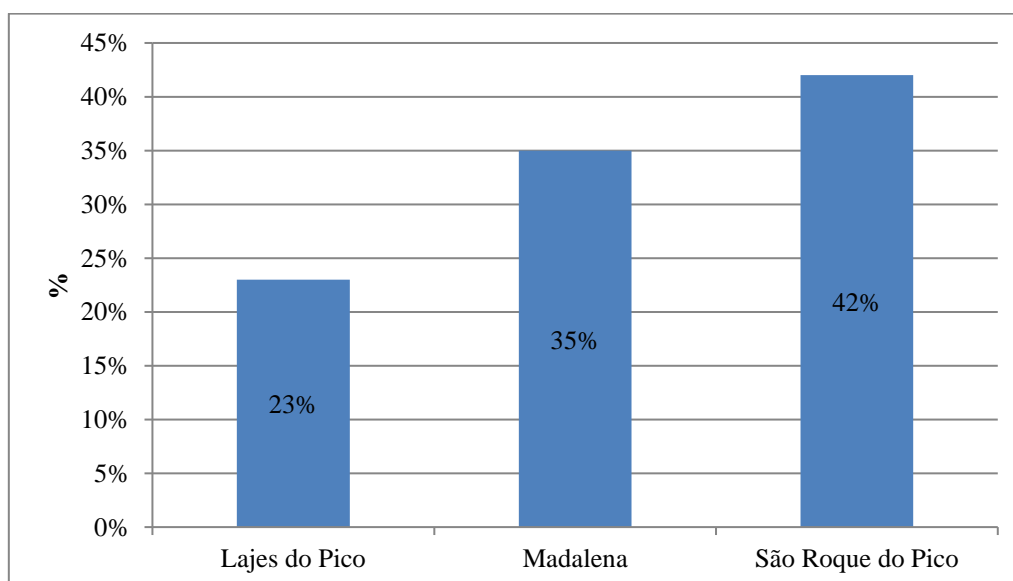


3.6. Distribuição do número de utentes – ilha do Pico

Quadro 19 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
Pico	156	8,9%	100%
Lajes do Pico	36	2,0%	23%
Madalena	55	3,1%	35%
São Roque do Pico	65	3,7%	42%

Gráfico 38 - Percentagem de utentes, por concelhos – ilha do Pico

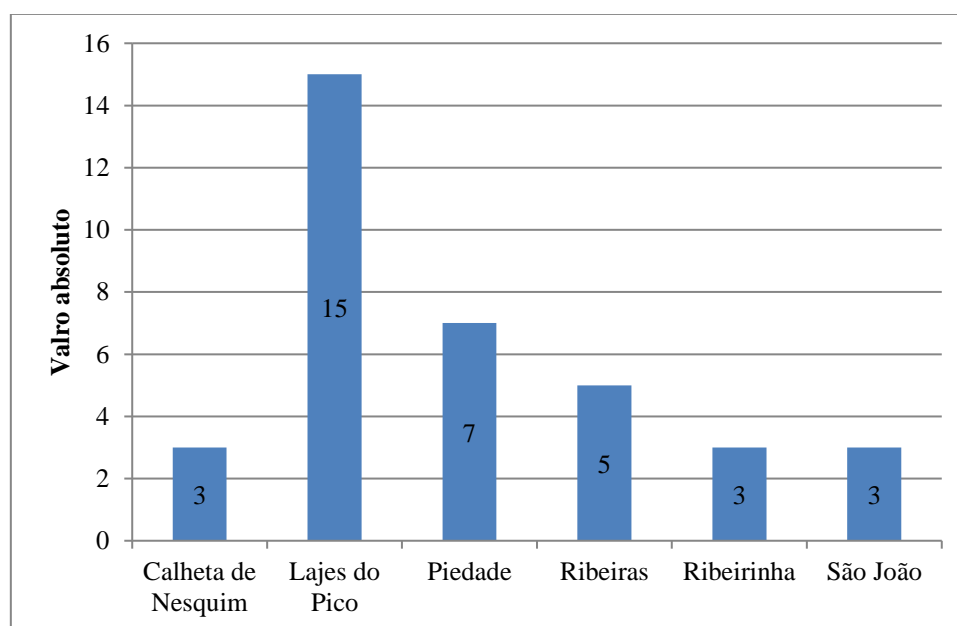


3.6.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes do Pico - julho 2016

Quadro 20 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Pico	156	8,9%		
Lajes do Pico	36	2,0%	100%	23%
Calheta de Nesquim	3		8%	
Lajes do Pico	15		42%	
Piedade	7		19%	
Ribeiras	5		14%	
Ribeirinha	3		8%	
São João	3		8%	

Gráfico 39 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes do Pico

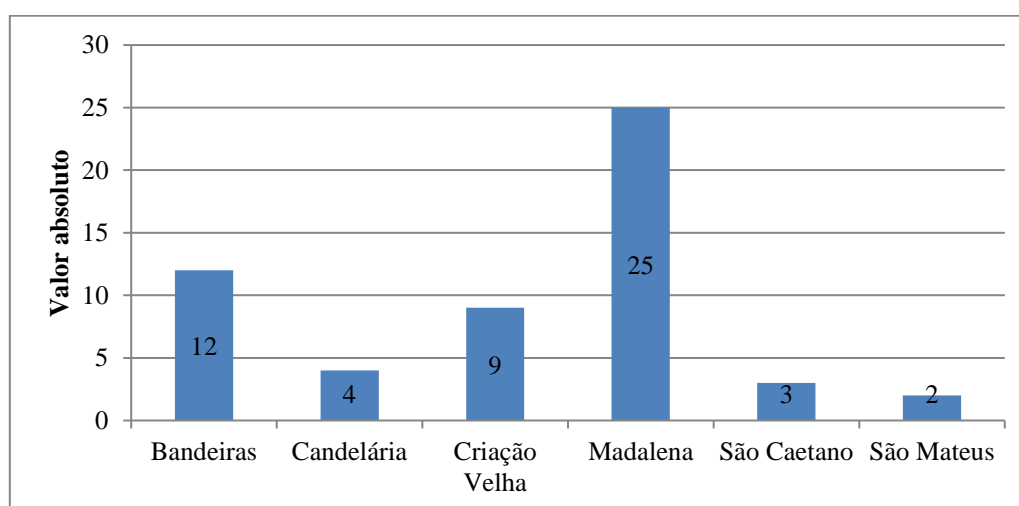


3.6.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Madalena - julho 2016

Quadro 21 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Pico	156	8,9%		
Madalena	55	3,1%	100%	35%
Bandeiras	12		22%	
Candelária	4		7%	
Criação Velha	9		16%	
Madalena	25		45%	
São Caetano	3		5%	
São Mateus	2		4%	

Gráfico 40 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Madalena

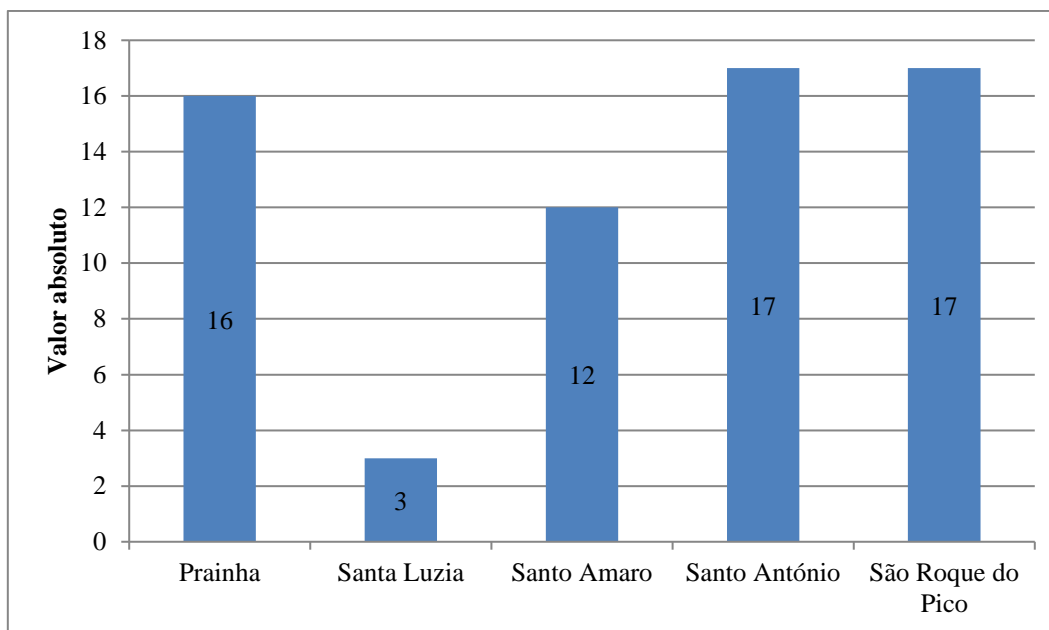


3.6.3. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de São Roque - julho 2016

Quadro 22 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Pico	156	8,9%		
São Roque do Pico	65	3,7%	100%	42%
Prainha	16		25%	
Santa Luzia	3		5%	
Santo Amaro	12		18%	
Santo António	17		26%	
São Roque do Pico	17		26%	

Gráfico 41 - Número de utentes, por freguesia - concelho de São Roque



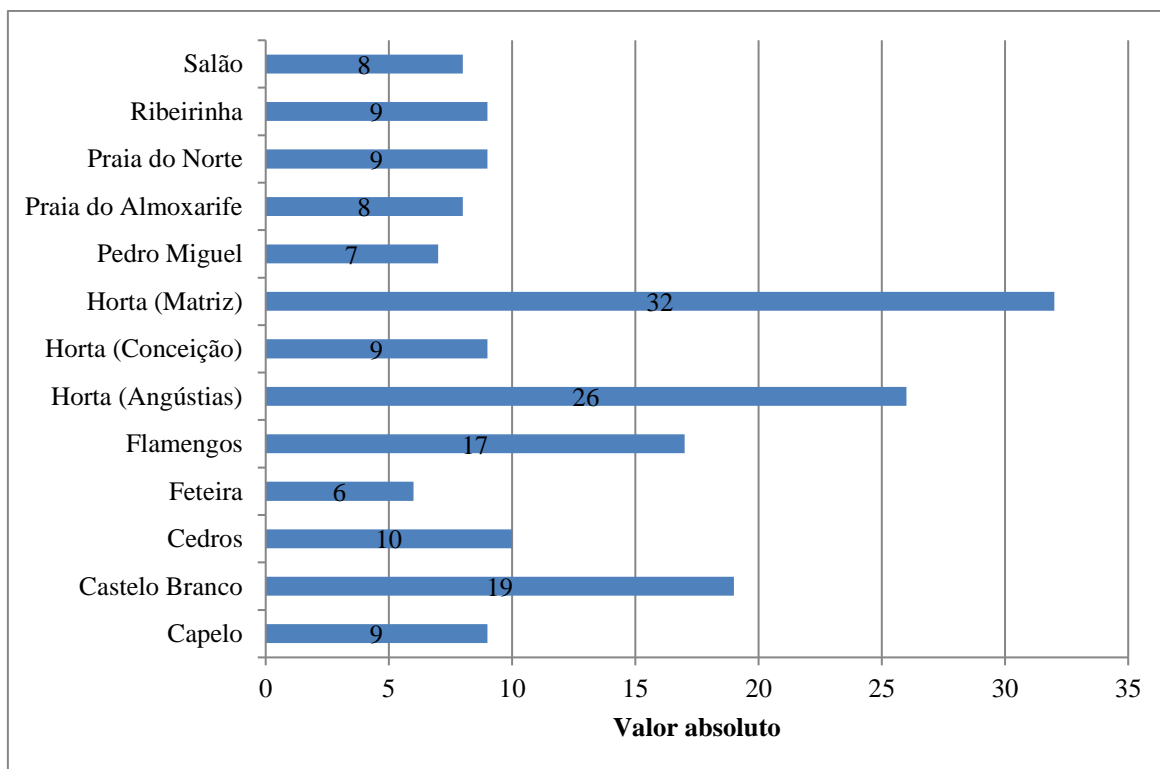
3.7. Distribuição do número de utentes – ilha do Faial

3.7.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Horta - julho 2016

Quadro 23 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Faial	169	9,6%	100%	100%
Horta	169			
Capelo	9			
Castelo Branco	19			
Cedros	10			
Feteira	6			
Flamengos	17			
Horta (Angústias)	26			
Horta (Conceição)	9			
Horta (Matriz)	32			
Pedro Miguel	7			
Praia do Almojarife	8			
Praia do Norte	9			
Ribeirinha	9			
Salão	8			

Gráfico 42 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Horta

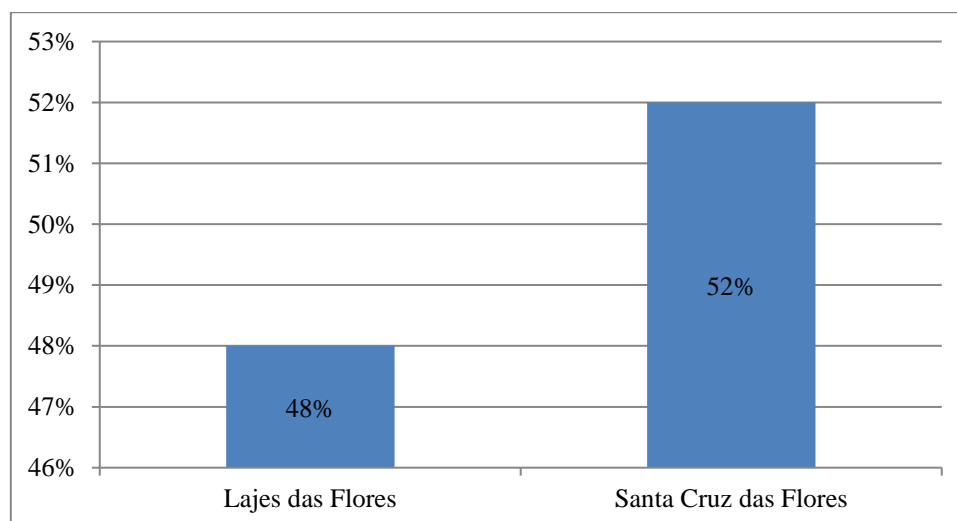


3.8. Distribuição do número de utentes – ilha das Flores

Quadro 24 - Número e proporção de utentes, por concelhos - julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
Flores	52	3,0%	100%
Lajes das Flores	25	1,4%	48%
Santa Cruz das Flores	27	1,5%	52%

Gráfico 43 - Percentagem de utentes, por concelhos

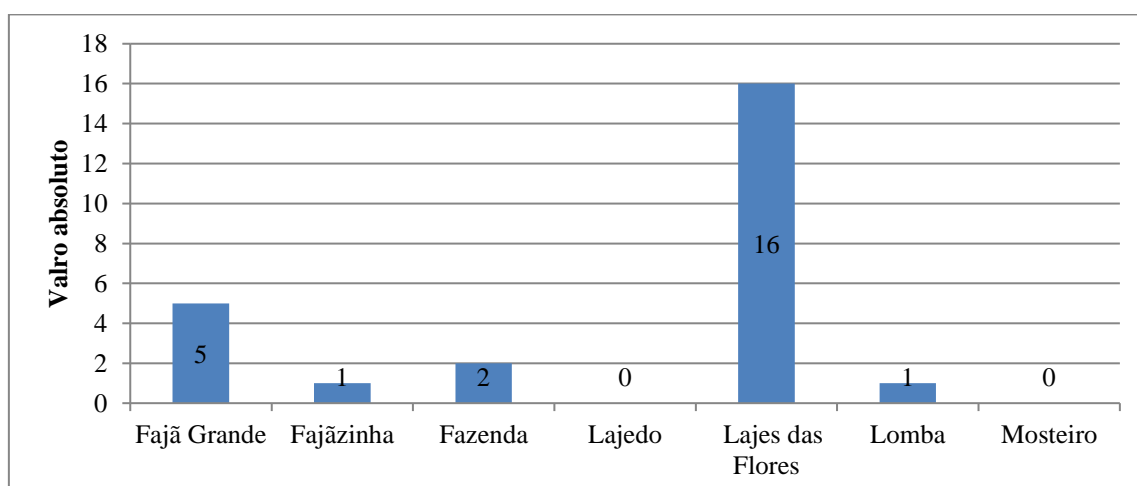


3.8.1. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes das Flores - julho 2016

Quadro 25 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Flores	52	3,0%		48%
Lajes das Flores	25	1,4%	100%	
Fajã Grande	5		20%	
Fajãzinha	1		4%	
Fazenda	2		8%	
Lajedo	0		0%	
Lajes das Flores	16		64%	
Lomba	1		4%	
Mosteiro	0		0%	

Gráfico 44 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Lajes das Flores

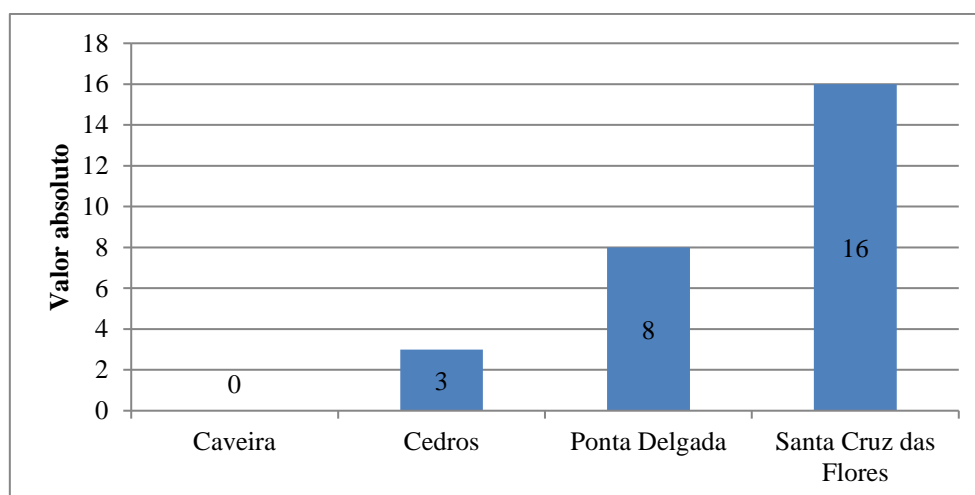


3.8.2. Distribuição do número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz das Flores - julho 2016

Quadro 26 - Número e proporção de utentes, por concelho e freguesias - julho 2016

Ilha/Concelho/Freguesia	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação ao concelho	% em relação à ilha
Flores	52	3%		52%
Santa Cruz das Flores	27	1,5%	100%	
Caveira	0		0%	
Cedros	3		11%	
Ponta Delgada	8		30%	
Santa Cruz das Flores	16		59%	

Gráfico 45 - Número de utentes, por freguesia - concelho de Santa Cruz das Flores



3.9. Distribuição do número de utentes – Corvo - julho 2016

Quadro 27 - Número e proporção de utentes, por concelho- julho 2016

Ilha/Concelho	Nº de utentes	% em relação ao total Açores	% em relação à ilha
Corvo	3	0,2%	
Vila Nova do Corvo	3	0,2%	100%

Capítulo IV - Serviços usufruídos

Gráfico 46 - Número de utentes, por número de serviços que usufrui do SAD

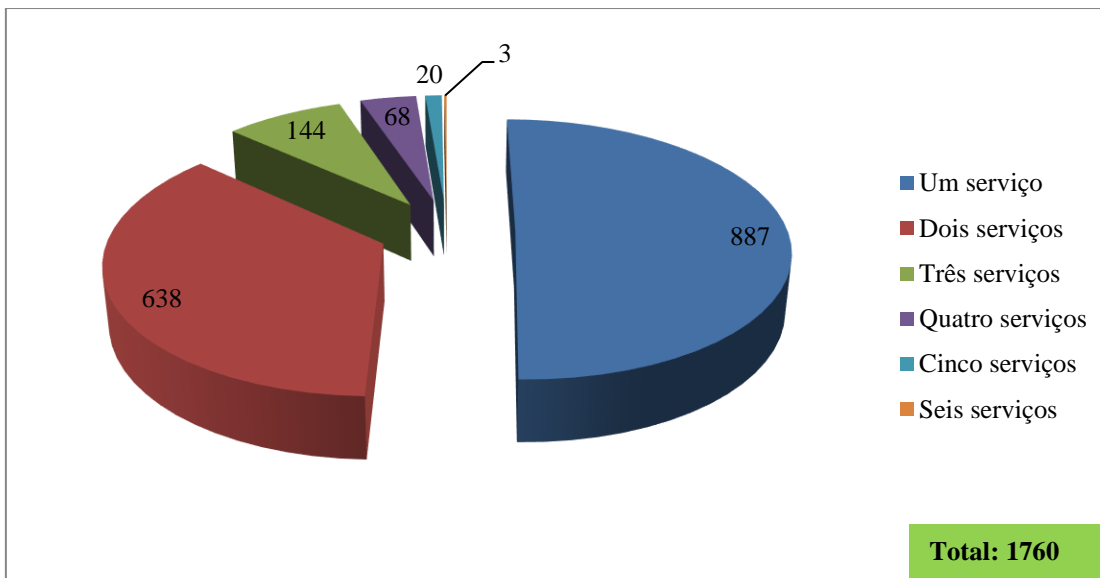


Gráfico 47 - Percentagem de utentes, por número de serviços que usufrui do SAD

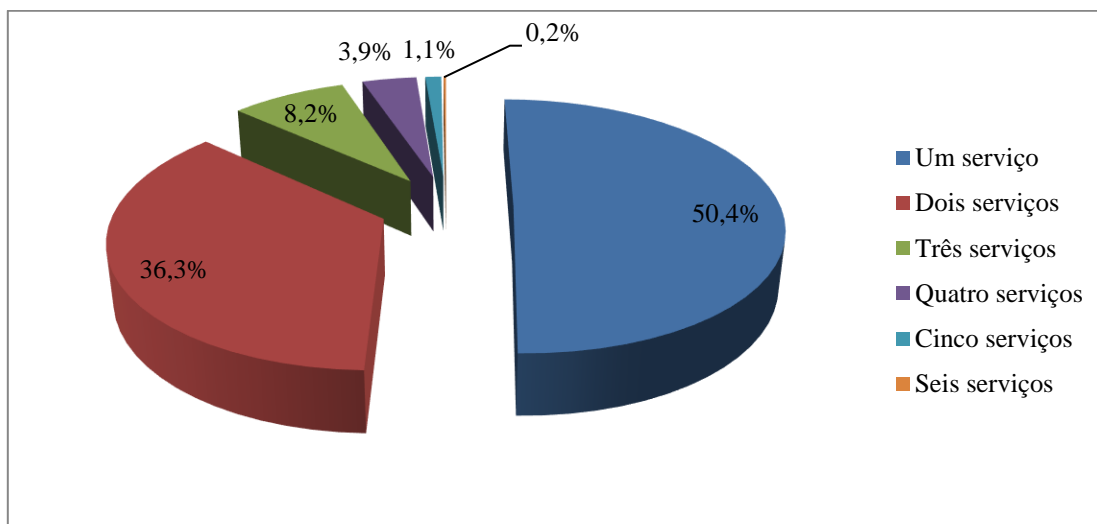


Gráfico 48 - Número de utentes, por tipo de serviços usufruídos
Açores – julho 2016

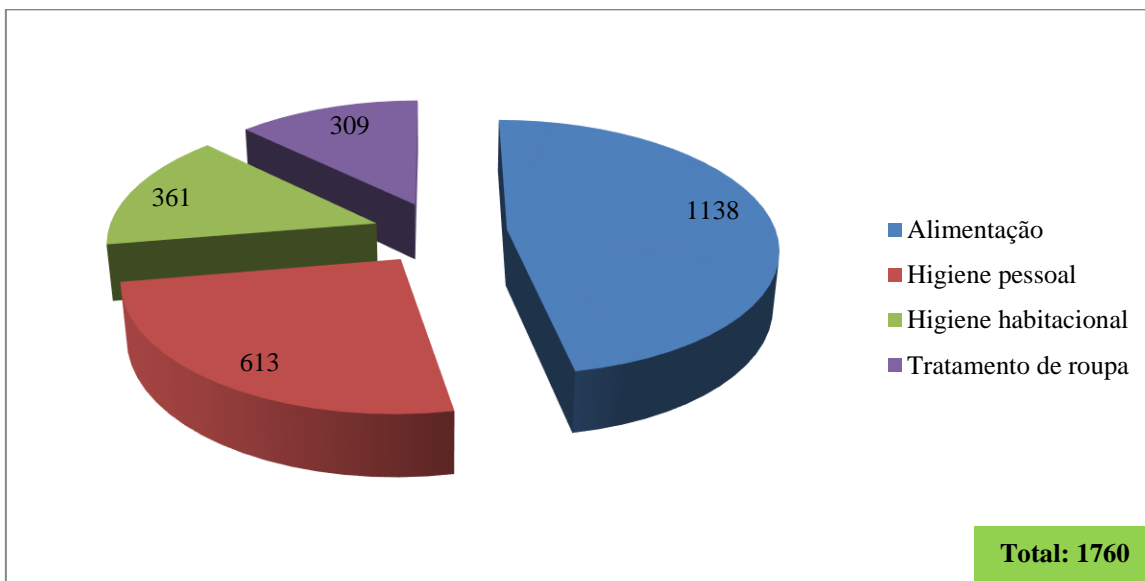


Gráfico 49 - Percentagem de utentes, por tipo de serviços usufruídos
Açores – julho 2016

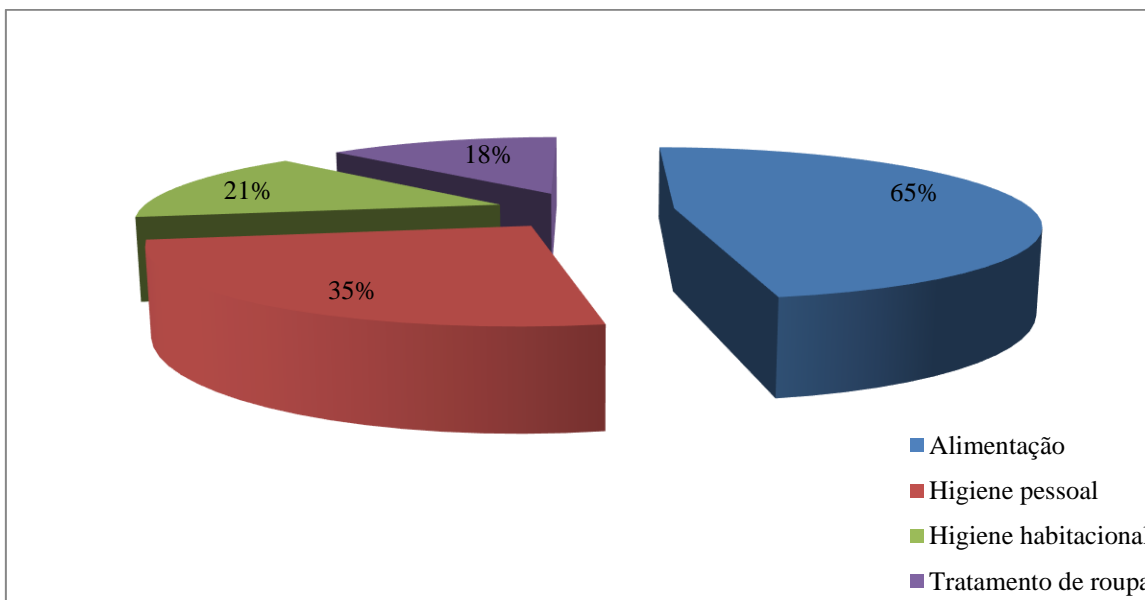


Gráfico 50 - Número de utentes, por tipo de serviços usufruídos, por ilha – julho 2016

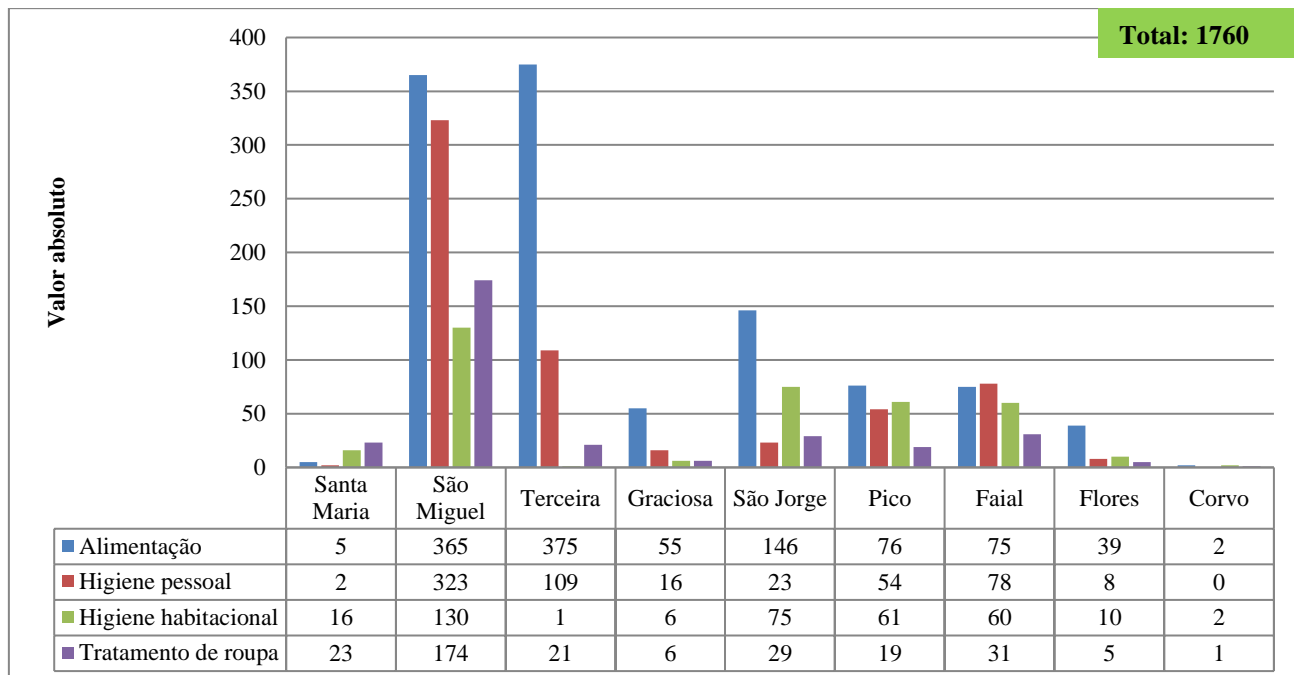
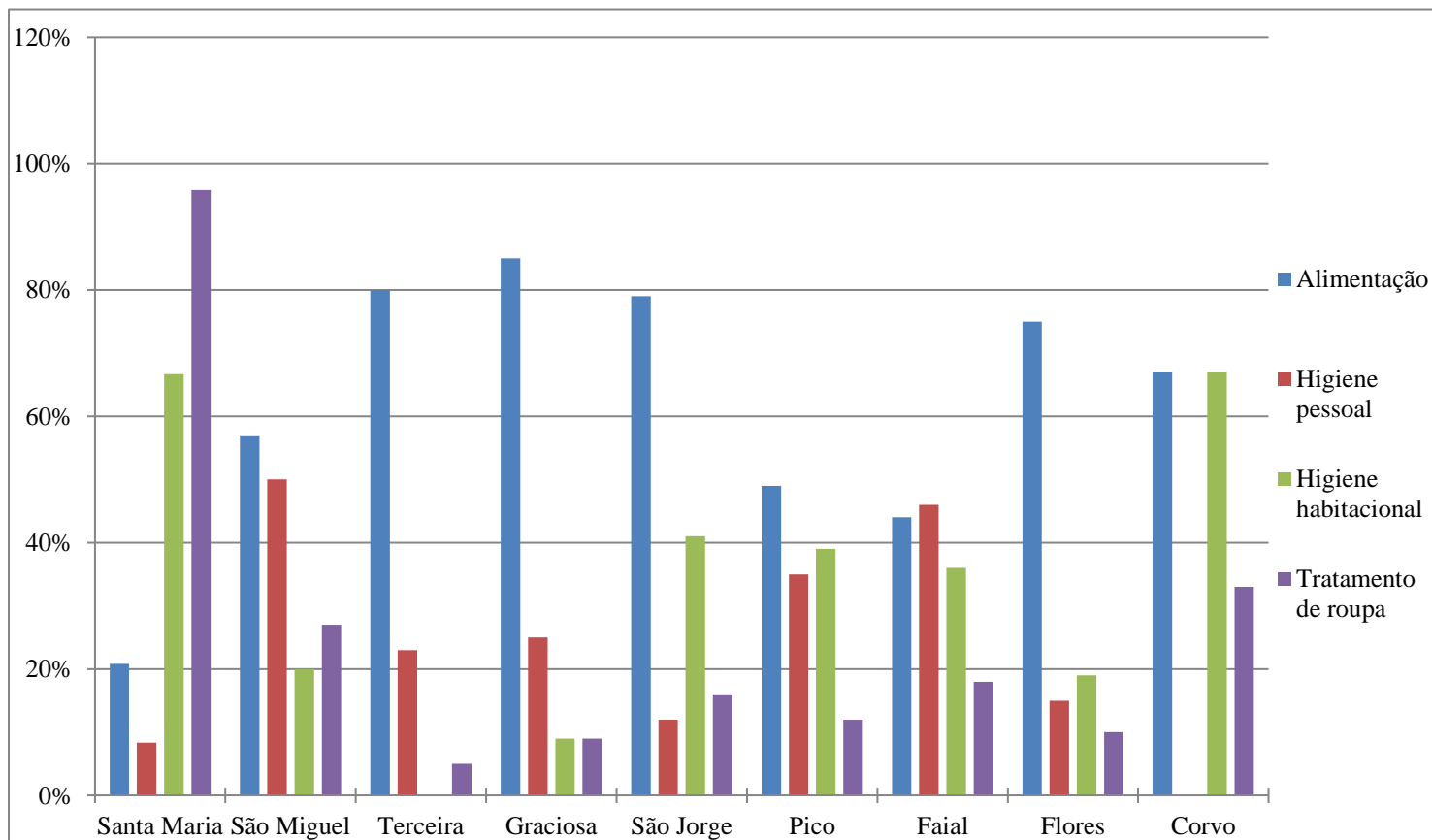


Gráfico 51 - Percentagem de utentes, por tipo de serviços usufruídos, por ilha – julho 2016



4.1. Serviço de alimentação

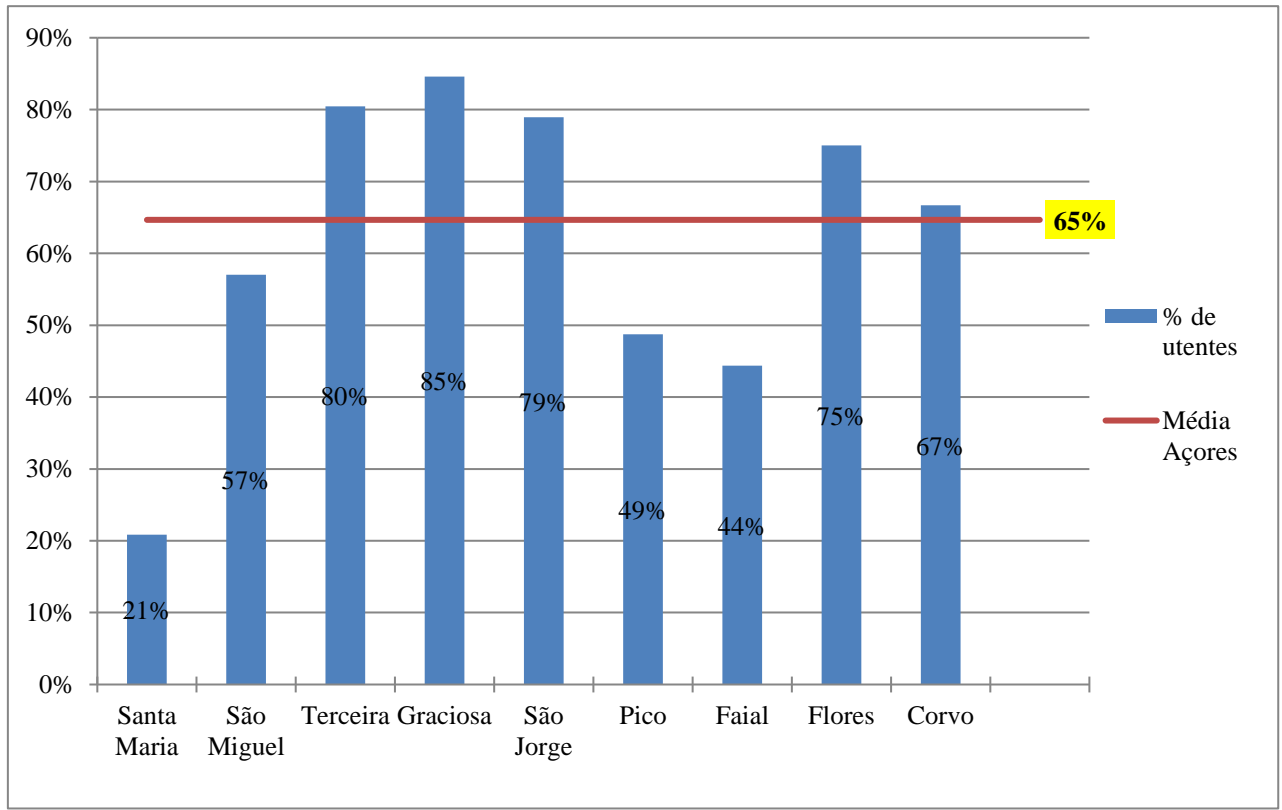
Quadro 28 - Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de alimentação, por ilha e instituição – julho de 2016

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Alimentação								
			Sim	Não	% de utentes que recebem alimentação por instituição/ilha	Alimentação - Almoço ao fim de semana	% de utentes que recebem almoço, pelo menos 1 dia do fim de semana	Alimentação -Jantar ao fim de semana	% de utentes que recebem jantar, pelo menos 1 dia do fim de semana	Nº de dias do fim de semana	
										1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo
Santa Maria	Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	24	5	19	21%	0	0%	0	0%	0	0
TOTAL SANTA MARIA		24	5	19	21%	0	0%	0	0%	0	0
São Miguel	Casa do Povo de Capelas	38	0	38	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Casa do Povo de Fajã de Baixo	36	30	6	83%	16	53%	20	67%	3	16
	Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	21	3	18	14%	0	0%	0	0%	0	0
	Centro Social e Paroquial de São Roque	40	24	16	60%	23	96%	23	96%	0	23
	Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	20	14	6	70%	12	86%	6	43%	0	12
	Centro Sociocultural de São Pedro - Lagoa	37	21	16	57%	19	90%	19	90%	1	18
	Lar Luis Soares de Sousa de Ponta Delgada	64	28	36	44%	11	39%	10	36%	5	6
	Santa Casa da Misericórdia da Povoação	68	40	28	59%	40	100%	14	35%	0	40
	Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	130	90	40	69%	76	84%	24	27%	51	25
	Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	47	33	14	70%	19	58%	19	58%	0	19
	Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	37	0	37	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	55	5	92%	52	95%	19	35%	0	52
	Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	42	27	15	64%	26	96%	27	100%	0	27
TOTAL SÃO MIGUEL		640	365	275	57%	294	81%	181	50%	60	238
Terceira	Santa Casa da Misericórdia de Altares	67	49	18	73%	26	53%	26	53%	5	21
	Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	136	115	21	85%	63	55%	62	54%	63	0
	Casa do Povo de Porto Judeu	74	59	15	80%	25	42%	10	17%	25	0
	Casa do Povo dos Biscoitos	42	39	3	93%	31	79%	10	26%	1	30
	Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	58	44	14	76%	31	70%	2	5%	4	27
	Lar D. Pedro V	39	25	14	64%	22	88%	2	8%	21	1
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	50	44	6	88%	38	86%	9	20%	12	29
TOTAL TERCEIRA		466	375	91	80%	236	63%	121	32%	131	108

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Alimentação								
			Sim	Não	% de utentes que recebem alimentação por instituição/ilha	Alimentação - Almoço ao fim de semana	% de utentes que recebem almoço, pelo menos 1 dia do fim de semana	Alimentação -Jantar ao fim de semana	% de utentes que recebem jantar, pelo menos 1 dia do fim de semana	Nº de dias do fim de semana	
										1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo
Graciosa	Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	20	16	4	80%	16	100%	16	100%	0	16
	Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	45	39	6	87%	39	100%	39	100%	39	0
TOTAL GRACIOSA		65	55	10	85%	55	100%	55	100%	39	16
São Jorge	Casa de Repouso João Inácio de Sousa	70	67	3	96%	59	88%	16	24%	28	17
	Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	39	16	23	41%	0	0%	0	0%	0	0
	Instituto de Santa Catarina	44	40	4	91%	37	93%	38	95%	38	0
	Santa Casa da Misericórdia da Calheta	32	23	9	72%	23	100%	19	83%	23	0
TOTAL SÃO JORGE		185	146	39	79%	119	82%	73	50%	89	17
Pico	Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	55	38	17	69%	38	100%	5	13%	0	38
	Casa do Povo da Prainha	16	0	16	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	12	0	12	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	36	14	22	39%	13	93%	0	0%	0	13
	Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	37	24	13	65%	23	96%	11	46%	0	23
TOTAL PICO		156	76	80	49%	74	97%	16	21%	0	74
Faial	Casa do Povo da Praia do Norte	9	0	9	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	9	8	1	89%	3	38%	1	13%	3	4
	Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	19	9	10	47%	4	44%	0	0%	2	2
	Santa Casa da Misericórdia da Horta	132	58	74	44%	44	76%	6	10%	4	44
TOTAL FAIAL		169	75	94	44%	51	68%	7	9%	9	50
Flores	Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	0	8	0%	0	0%	0	0%	0	0
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	19	17	2	89%	0	0%	0	0%	0	0
	Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	25	22	3	88%	0	0%	0	0%	0	0
TOTAL FLORES		52	39	13	75%	0	0%	0	0%	0	0
Corvo	Santa Casa da Misericórdia do Corvo	3	2	1	67%	2	100%	2	100%	0	2
TOTAL AÇORES		1760	1138	622	65%	831	73%	455	40%	328	505

Gráfico 52 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de alimentação, por ilha – julho 2016



Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

4.2. Serviço de higiene pessoal

Quadro 29 – Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene e conforto pessoal, por ilha e instituição – julho 2016

Ilha	Instituições	Nº de utentes	Higiene Pessoal			Dias úteis						Fim de semana							
						1 vez ao dia			2 vezes ao dia			1 vez ao dia			2 vezes ao dia				
			Sim	Não	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal	Sim	Não	%	Sim	Não	%	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo
Santa Maria	Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	24	2	22	8%	1	1	50%	1	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%
	TOTAL SANTA MARIA	24	2	22	8%	1	1	50%	1	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	1	50%
São Miguel	Casa do Povo de Capelas	38	35	3	92%	34	1	97%	1	34	3%	1	3%	17	49%	0	0%	0	0%
	Casa do Povo de Fajã de Baixo	36	6	30	17%	5	1	83%	1	5	17%	2	33%	0	0%	0	0%	0	0%
	Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	21	20	1	95%	20	0	100%	0	20	0%	19	95%	0	0%	0	0%	0	0%
	Centro Social e Paroquial de São Roque	40	20	20	50%	20	0	100%	0	20	0%	4	20%	0	0%	0	0%	0	0%
	Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	20	10	10	50%	7	3	70%	3	7	30%	0	0%	8	80%	0	0%	0	0%
	Centro Sociocultural de São Pedro - Lagoa	37	20	17	54%	20	0	100%	0	20	0%	16	80%	0	0%	0	0%	0	0%
	Lar Luis Soares de Sousa de Ponta Delgada	64	38	26	59%	33	5	87%	5	33	13%	14	37%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia da Povoação	68	33	35	49%	24	9	73%	9	24	27%	18	55%	11	33%	5	15%	4	12%
	Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	130	53	77	41%	46	7	87%	7	46	13%	31	58%	13	25%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	47	13	34	28%	13	0	100%	0	13	0%	0	0%	7	54%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	37	36	1	97%	34	2	94%	2	34	6%	7	19%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	16	44	27%	11	5	69%	5	11	31%	0	0%	10	63%	0	0%	5	31%
	Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	42	23	19	55%	22	1	96%	1	22	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL SÃO MIGUEL	640	323	317	50%	289	34	89%	34	289	11%	112	35%	66	20%	5	2%	9	3%

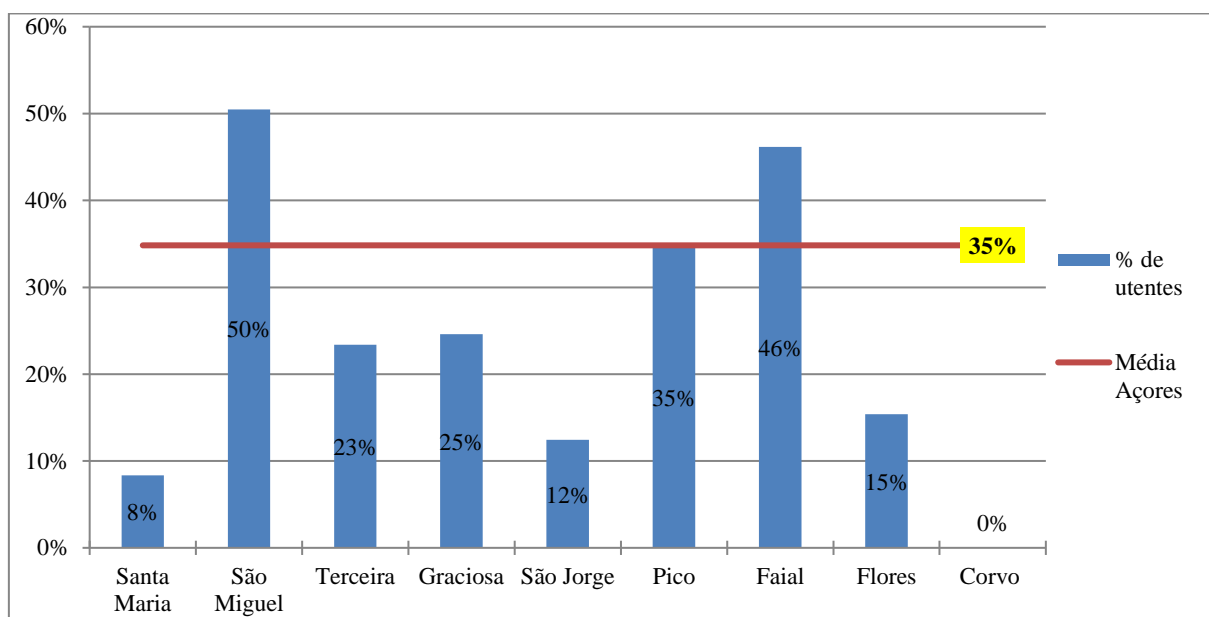
Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº de utentes	Higiene Pessoal			Dias úteis						Fim de semana							
						1 vez ao dia			2 vezes ao dia			1 vez ao dia				2 vezes ao dia			
			Sim	Não	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal	Sim	Não	%	Sim	Não	%	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo
Terceira	Santa Casa da Misericórdia de Altares	67	20	47	30%	20	0	100%	0	20	0%	11	55%	6	30%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	136	28	108	21%	26	2	93%	2	26	7%	0	0%	13	46%	0	0%	2	7%
	Casa do Povo de Porto Judeu	74	17	57	23%	9	6	53%	6	9	35%	0	0%	5	29%	0	0%	1	6%
	Casa do Povo dos Biscoitos	42	1	41	2%	0	1	0%	1	0	100%	0	0%	0	0%	1	100%	0	0%
	Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	58	17	41	29%	17	0	100%	0	17	0%	12	71%	0	0%	0	0%	0	0%
	Lar D. Pedro V	39	16	23	41%	12	4	75%	0	16	0%	11	69%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	50	10	40	20%	7	3	70%	3	7	30%	4	40%	0	0%	3	30%	0	0%
TOTAL TERCEIRA	466	109	357	23%	91	16	83%	12	95	11%	38	35%	24	22%	4	4%	3	3%	
Graciosa	Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	20	5	15	25%	0	5	0%	5	0	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	45	11	34	24%	11	0	100%	0	11	0%	10	91%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL GRACIOSA	65	16	49	25%	11	5	69%	5	11	31%	10	63%	0	0%	0	0%	0	0%
São Jorge	Casa de Repouso João Inácio de Sousa	70	9	61	13%	8	1	89%	0	0	0%	7	78%	2	22%	0	0%	0	0%
	Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	39	1	38	3%	1	0	100%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Instituto de Santa Catarina	44	4	40	9%	4	0	100%	0	0	0%	4	100%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia da Calheta	32	9	23	28%	6	3	67%	3	6	33%	2	22%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL SÃO JORGE	185	23	162	12%	19	4	83%	3	6	13%	13	57%	2	9%	0	0%	0	0%
Pico	Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	55	18	37	33%	16	2	89%	3	16	17%	0	0%	17	94%	0	0%	0	0%
	Casa do Povo da Prainha	16	8	8	50%	8	0	100%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	12	4	8	33%	4	0	100%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	36	13	23	36%	13	0	100%	0	0	0%	0	0%	9	69%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	37	11	26	30%	11	0	100%	0	0	0%	9	82%	2	18%	0	0%	0	0%

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº de utentes	Higiene Pessoal			Dias úteis						Fim de semana							
						1 vez ao dia			2 vezes ao dia			1 vez ao dia			2 vezes ao dia				
			Sim	Não	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal	Sim	Não	%	Sim	Não	%	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo	1 dia do fim de semana	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal, pelo menos 1 dia do fim de semana	Sábado e Domingo	% de utentes que usufruem do serviço de higiene pessoal ao Sábado e ao Domingo
	TOTAL PICO	156	54	102	35%	52	2	96%	3	16	6%	9	17%	28	52%	0	0%	0	0%
Faial	Casa do Povo da Praia do Norte	9	3	6	33%	3	0	100%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	9	3	6	33%	0	3	0%	1	2	33%	1	33%	1	33%	1	33%	0	0%
	Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	19	6	13	32%	6	0	100%	0	0	0%	4	67%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia da Horta	132	66	66	50%	59	7	89%	5	61	8%	17	26%	19	29%	0	0%	5	8%
	TOTAL FAIAL	169	78	91	46%	68	10	87%	6	63	8%	22	28%	20	26%	1	1%	5	6%
Flores	Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	0	8	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	19	4	15	21%	4	0	100%	0	4	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	25	4	21	16%	4	0	100%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	TOTAL FLORES	52	8	44	15%	8	0	100%	0	4	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Corvo	Santa Casa da Misericórdia do Corvo	3	0	3	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL AÇORES		1760	613	1147	35%	539	72	88%	64	485	10%	204	33%	140	23%	10	2%	18	3%

Gráfico 53 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene e conforto pessoal, por ilha



4.3. Serviço de higiene habitacional

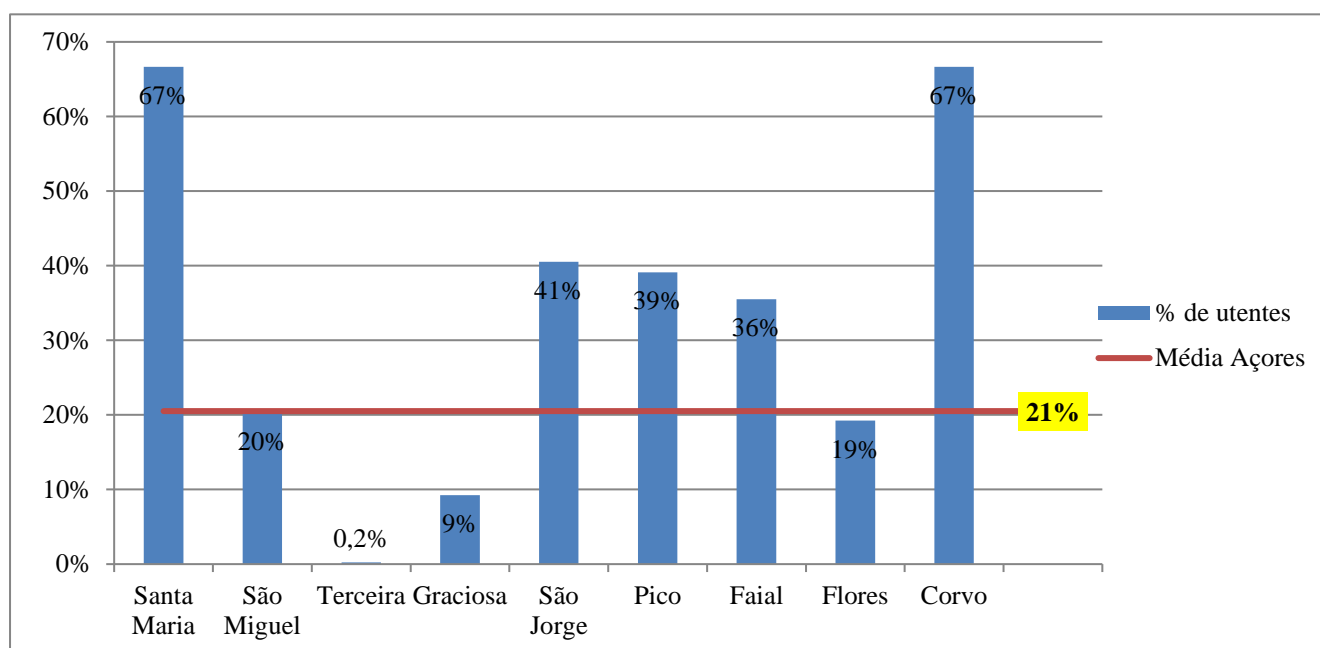
Quadro 30 – Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional, por ilha e instituição – julho 2016

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Higiene habitacional			
			Sim	Não	% Açores	% de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional por instituição/ilha
Santa Maria	Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	24	16	8	0,9%	66,7%
TOTAL SANTA MARIA		24	16	8	0,9%	66,7%
São Miguel	Casa do Povo de Capelas	38	4	34	0,2%	10,5%
	Casa do Povo de Fajã de Baixo	36	1	35	0,1%	2,8%
	Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	21	0	21	0,0%	0,0%
	Centro Social e Paroquial de São Roque	40	3	37	0,2%	7,5%
	Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	20	0	20	0,0%	0,0%
	Centro Sociocultural de São Pedro - Lagoa	37	2	35	0,1%	5,4%
	Lar Luís Soares de Sousa de Ponta Delgada	64	38	26	2,2%	59,4%
	Santa Casa da Misericórdia da Povoação	68	19	49	1,1%	27,9%
	Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	130	27	103	1,5%	20,8%
	Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	47	13	34	0,7%	27,7%
	Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	37	18	19	1,0%	48,6%
	Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	5	55	0,3%	8,3%
Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	42	0	42	0,0%	0,0%	
TOTAL SÃO MIGUEL		640	130	510	7,4%	20,3%

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Higiene habitacional			
			Sim	Não	% Açores	% de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional por instituição/ilha
Terceira	Santa Casa da Misericórdia de Altares	67	0	67	0,0%	0,0%
	Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	136	0	136	0,0%	0,0%
	Casa do Povo de Porto Judeu	74	0	74	0,0%	0,0%
	Casa do Povo dos Biscoitos	42	1	41	0,1%	2,4%
	Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	58	0	58	0,0%	0,0%
	Lar D. Pedro V	39	0	39	0,0%	0,0%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	50	0	50	0,0%	0,0%
TOTAL TERCEIRA		466	1	465	0,1%	0,2%
Graciosa	Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	20	3	17	0,2%	15,0%
	Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	45	3	42	0,2%	6,7%
TOTAL GRACIOSA		65	6	59	0,3%	9,2%
São Jorge	Casa de Repouso João Inácio de Sousa	70	14	56	0,8%	20,0%
	Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	39	31	8	1,8%	79,5%
	Instituto de Santa Catarina	44	16	28	0,9%	36,4%
	Santa Casa da Misericórdia da Calheta	32	14	18	0,8%	43,8%
TOTAL SÃO JORGE		185	75	110	4,3%	40,5%
Pico	Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	55	9	46	0,5%	16,4%
	Casa do Povo da Prainha	16	10	6	0,6%	62,5%
	Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	12	11	1	0,6%	91,7%
	Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	36	19	17	1,1%	52,8%
	Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	37	12	25	0,7%	32,4%
TOTAL PICO		156	61	95	3,5%	39,1%
Faial	Casa do Povo da Praia do Norte	9	7	2	0,4%	77,8%
	Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	9	5	4	0,3%	55,6%
	Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	19	8	11	0,5%	42,1%
	Santa Casa da Misericórdia da Horta	132	40	92	2,3%	30,3%
TOTAL FAIAL		169	60	109	3,4%	35,5%
Flores	Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	8	0	0,5%	100,0%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	19	0	19	0,0%	0,0%
	Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	25	2	23	0,1%	8,0%
TOTAL FLORES		52	10	42	0,6%	19,2%
Corvo	Santa Casa da Misericórdia do Corvo	3	2	1	0,1%	66,7%
TOTAL AÇORES		1760	361	1399	20,5%	20,5%

Gráfico 54 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de higiene habitacional por ilha - julho de 2016



4.4. Serviço de tratamento roupa

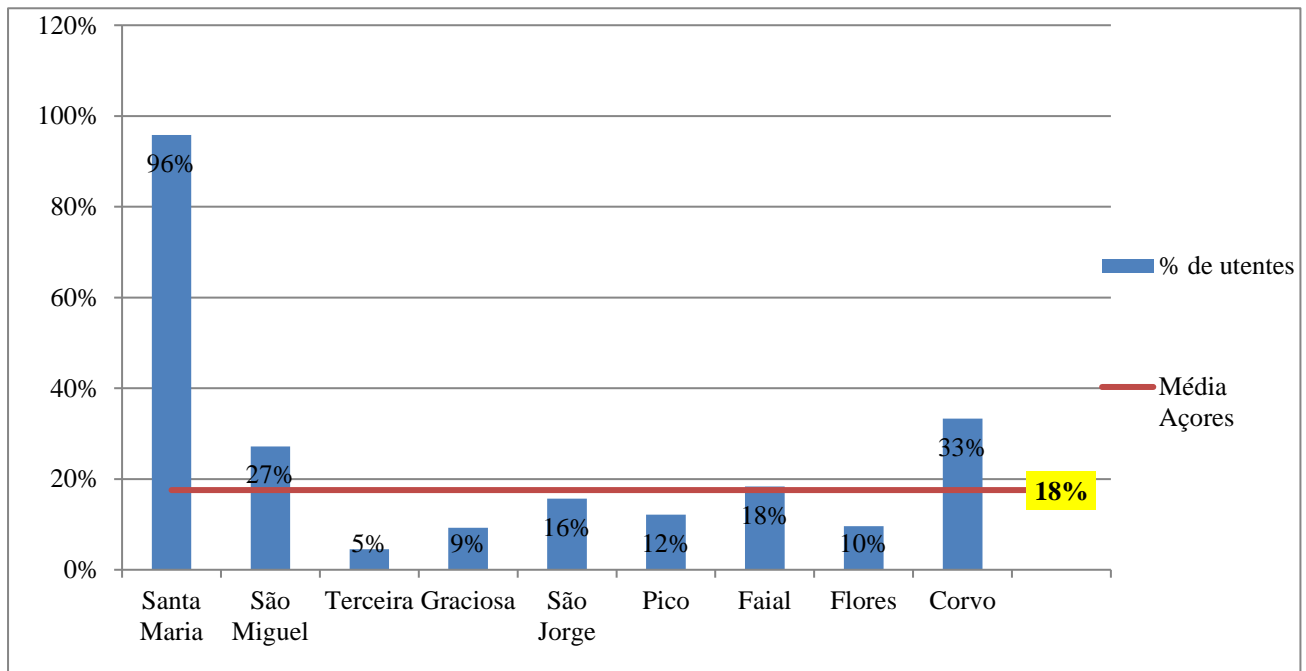
Quadro 31 - Número e percentagem de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa, por ilha e instituição – julho 2016

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Tratamento de roupa			
			Sim	Não	% Açores	% de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa por instituição/ilha
Santa Maria	Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	24	23	1	1,3%	95,8%
TOTAL SANTA MARIA		24	23	1	1,3%	95,8%
São Miguel	Casa do Povo de Capelas	38	2	36	0,1%	5,3%
	Casa do Povo de Fajã de Baixo	36	1	35	0,1%	2,8%
	Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	21	2	19	0,1%	9,5%
	Centro Social e Paroquial de São Roque	40	28	12	1,6%	70,0%
	Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	20	0	20	0,0%	0,0%
	Centro Sociocultural de São Pedro - Lagoa	37	7	30	0,4%	18,9%
	Lar Luís Soares de Sousa de Ponta Delgada	64	16	48	0,9%	25,0%
	Santa Casa da Misericórdia da Povoação	68	34	34	1,9%	50,0%
	Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	130	29	101	1,6%	22,3%
	Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	47	24	23	1,4%	51,1%
	Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	37	13	24	0,7%	35,1%
	Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	10	50	0,6%	16,7%
Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	42	8	34	0,5%	19,0%	

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº total de utentes	Tratamento de roupa			
			Sim	Não	% Açores	% de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa por instituição/ilha
TOTAL SÃO MIGUEL		640	174	466	9,9%	27,2%
Terceira	Santa Casa da Misericórdia de Altares	67	6	61	0,3%	9,0%
	Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	136	0	136	0,0%	0,0%
	Casa do Povo de Porto Judeu	74	4	70	0,2%	5,4%
	Casa do Povo dos Biscoitos	42	7	35	0,4%	16,7%
	Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	58	0	58	0,0%	0,0%
	Lar D. Pedro V	39	2	37	0,1%	5,1%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	50	2	48	0,1%	4,0%
TOTAL TERCEIRA		466	21	445	1,2%	4,5%
Graciosa	Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	20	3	17	0,2%	15,0%
	Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	45	3	42	0,2%	6,7%
TOTAL GRACIOSA		65	6	59	0,3%	9,2%
São Jorge	Casa de Repouso João Inácio de Sousa	70	14	56	0,8%	20,0%
	Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	39	3	36	0,2%	7,7%
	Instituto de Santa Catarina	44	6	38	0,3%	13,6%
	Santa Casa da Misericórdia da Calheta	32	6	26	0,3%	18,8%
TOTAL SÃO JORGE		185	29	156	1,6%	15,7%
Pico	Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	55	10	45	0,6%	18,2%
	Casa do Povo da Prainha	16	4	12	0,2%	25,0%
	Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	12	1	11	0,1%	8,3%
	Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	36	1	35	0,1%	2,8%
	Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	37	3	34	0,2%	8,1%
TOTAL PICO		156	19	137	1,1%	12,2%
Faial	Casa do Povo da Praia do Norte	9	1	8	0,1%	11,1%
	Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	9	2	7	0,1%	22,2%
	Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	19	1	18	0,1%	5,3%
	Santa Casa da Misericórdia da Horta	132	27	105	1,5%	20,5%
TOTAL FAIAL		169	31	138	1,8%	18,3%
Flores	Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	2	6	0,1%	25,0%
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	19	1	18	0,1%	5,3%
	Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	25	2	23	0,1%	8,0%
TOTAL FLORES		52	5	47	0,3%	9,6%
Corvo	Santa Casa da Misericórdia do Corvo	3	1	2	0,1%	33,3%
TOTAL AÇORES		1760	309	1451	17,6%	17,6%

Gráfico 55 - Percentagem de utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa, por ilha



Capítulo V - Dados financeiros**Quadro 32 - Montante despendido com Contratos de Cooperação - Valor Cliente, por instituição/SAD - julho de 2016**

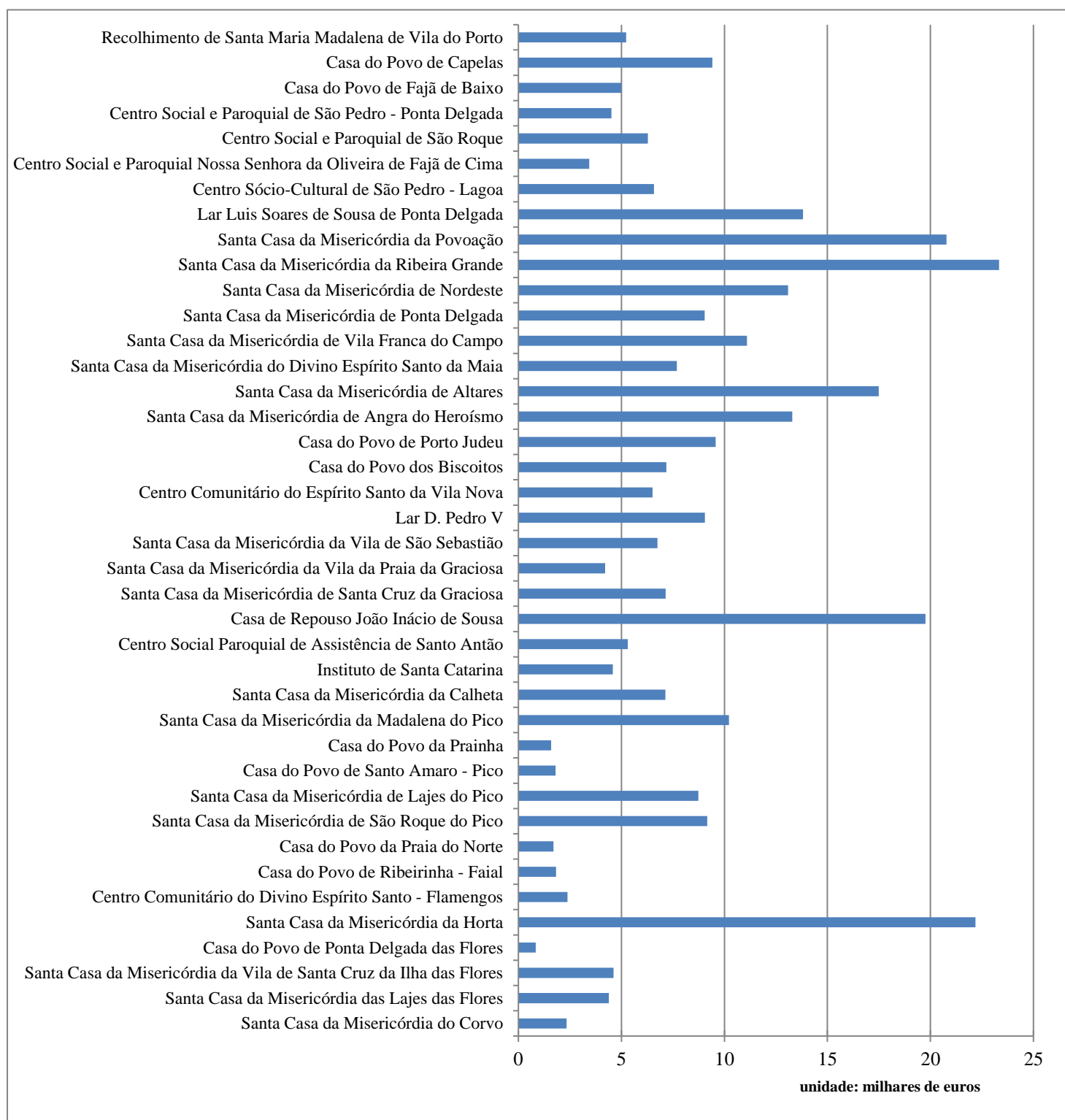
Ilha	Instituições	Nº de utentes	CCVC (julho 2016)	Comparticipação dos utentes	Total financiamento mensal	Média de custo por utente
Santa Maria	Recolhimento de Santa Maria Madalena de Vila do Porto	24	5.231,91 €	680,50 €	5.912,41	246,35 €
TOTAL SANTA MARIA		24	5.231,91 €	680,50 €	5.912,41 €	246,35 €
São Miguel	Casa do Povo de Capelas	38	9.412,31 €	1.433,68 €	10.845,99	285,42 €
	Casa do Povo de Fajã de Baixo	36	5.004,38 €	1.854,24 €	6.858,62	190,52 €
	Centro Social e Paroquial de São Pedro - Ponta Delgada	21	4.519,51 €	1.549,98 €	6.069,49	289,02 €
	Centro Social e Paroquial de São Roque	40	6.287,36 €	2.774,03 €	9.061,39	226,53 €
	Centro Social e Paroquial Nossa Senhora da Oliveira de Fajã de Cima	20	3.436,92 €	1.347,20 €	4.784,12	239,21 €
	Centro Sociocultural de São Pedro - Lagoa	37	6.575,40 €	2.812,85 €	9.388,25	253,74 €
	Lar Luís Soares de Sousa de Ponta Delgada	64	13.810,44 €	4.039,39 €	17.849,83	278,90 €
	Santa Casa da Misericórdia da Povoação	68	20.776,69 €	4.444,98 €	25.221,67	370,91 €
	Santa Casa da Misericórdia da Ribeira Grande	130	23.333,24 €	7.033,01 €	30.366,25	233,59 €
	Santa Casa da Misericórdia de Nordeste	47	13.091,22 €	3.466,32 €	16.557,54	352,29 €
	Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada	37	9.045,39 €	1.840,64 €	10.886,03	294,22 €
	Santa Casa da Misericórdia de Vila Franca do Campo	60	11.092,60 €	4.720,97 €	15.813,57	263,56 €
	Santa Casa da Misericórdia do Divino Espírito Santo da Maia	42	7.690,29 €	3.052,56 €	10.742,85	255,78 €
TOTAL SÃO MIGUEL		640	134.075,75 €	40.369,85 €	174.445,60 €	272,57 €
Terceira	Santa Casa da Misericórdia de Altares	67	17.490,57 €	4.726,60 €	22.217,17	331,60 €
	Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo	136	13.298,24 €	10.266,33 €	23.564,57	173,27 €
	Casa do Povo de Porto Judeu	74	9.571,29 €	5.051,48 €	14.622,77	197,61 €
	Casa do Povo dos Biscoitos	42	7.179,21 €	2.586,87 €	9.766,08	232,53 €
	Centro Comunitário do Espírito Santo da Vila Nova	58	6.509,02 €	4.172,88 €	10.681,90	184,17 €
	Lar D. Pedro V	39	9.054,13 €	2.279,35 €	11.333,48	290,60 €
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de São Sebastião	50	6.747,57 €	3.326,98 €	10.074,55	201,49 €
TOTAL TERCEIRA		466	69.850,03 €	32.410,49 €	102.260,52 €	219,44 €
Graciosa	Santa Casa da Misericórdia da Vila da Praia da Graciosa	20	4.203,90 €	2.031,69 €	6.235,59	311,78 €
	Santa Casa da Misericórdia de Santa Cruz da Graciosa	45	7.147,95 €	2.486,37 €	9.634,32	214,10 €
TOTAL GRACIOSA		65	11.351,85 €	4.518,06 €	15.869,91 €	244,15 €

Serviço de Apoio Domiciliário

Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Ilha	Instituições	Nº de utentes	CCVC (julho 2016)	Comparticipação dos utentes	Total financiamento mensal	Média de custo por utente
São Jorge	Casa de Repouso João Inácio de Sousa	70	19.763,31 €	3.583,80 €	23.347,11	333,53 €
	Centro Social Paroquial de Assistência de Santo Antão	39	5.312,39 €	1.939,60 €	7.251,99	185,95 €
	Instituto de Santa Catarina	44	4.583,53 €	2.569,46 €	7.152,99	162,57 €
	Santa Casa da Misericórdia da Calheta	32	7.131,60 €	1.905,18 €	9.036,78	282,40 €
TOTAL SÃO JORGE		185	36.790,83 €	9.998,04 €	46.788,87 €	252,91 €
Pico	Santa Casa da Misericórdia da Madalena do Pico	55	10.219,57 €	4.752,65 €	14.972,22	272,22 €
	Casa do Povo da Prainha	16	1.588,64 €	673,81 €	2.262,45	141,40 €
	Casa do Povo de Santo Amaro - Pico	12	1.804,92 €	411,12 €	2.216,04	184,67 €
	Santa Casa da Misericórdia de Lajes do Pico	36	8.738,37 €	1.616,71 €	10.355,08	287,64 €
	Santa Casa da Misericórdia de São Roque do Pico	37	9.170,79 €	2.011,42 €	11.182,21	302,22 €
TOTAL PICO		156	31.522,29 €	9.465,71 €	40.988,00 €	262,74 €
Faial	Casa do Povo da Praia do Norte	9	1.698,28 €	199,81 €	1.898,09	210,90 €
	Casa do Povo de Ribeirinha - Faial	9	1.824,00 €	576,13 €	2.400,13	266,68 €
	Centro Comunitário do Divino Espírito Santo - Flamengos	19	2.379,61 €	1.108,76 €	3.488,37	183,60 €
	Santa Casa da Misericórdia da Horta	132	22.182,47 €	8.706,56 €	30.889,03	234,01 €
TOTAL FAIAL		169	28.084,36 €	10.591,26 €	38.675,62 €	228,85 €
Flores	Casa do Povo de Ponta Delgada das Flores	8	841,67 €	198,33 €	1.040,00	130,00 €
	Santa Casa da Misericórdia da Vila de Santa Cruz da Ilha das Flores	19	4.613,98 €	688,24 €	5.302,22	279,06 €
	Santa Casa da Misericórdia das Lajes das Flores	25	4.388,71 €	1.030,85 €	5.419,56	216,78 €
TOTAL FLORES		52	9.844,36 €	1.917,42 €	11.761,78 €	226,19 €
Corvo	Santa Casa da Misericórdia do Corvo	3	2.338,93 €	365,07 €	2.704,00	901,33 €
TOTAL AÇORES		1760	329.090,31 €	110.316,40 €	439.406,71 €	249,66 €

Gráfico 56 - Montante despendido com Contratos de Cooperação - Valor Cliente (CC-VC), por instituição/SAD - julho de 2016



Quadro 33 - Número e percentagem de utentes, por valor da comparticipação mensal - julho de 2016

Comparticipação mensal (por intervalos)	Valor absoluto	%
[0€]	27	1,5%
[0,01€ - 19,99€]	122	6,9%
[20€ - 39,99€]	290	16,5%
[40€ - 59,99€]	313	17,8%
[60€ - 79,99€]	326	18,5%
[80€ - 99,99€]	263	14,9%
[100€ -119,99€]	181	10,3%
[120€ -139,99€]	95	5,4%
[140€ -159,99€]	50	2,8%
[160€ -179,99€]	41	2,3%
[180€ -199,99€]	25	1,4%
[200€ -219,99€]	4	0,2%
[220€ -239,99€]	7	0,4%
[240€ -259,99€]	4	0,2%
[260€ -279,99€]	5	0,3%
[280€ -299,99€]	3	0,2%
[300€ -319,99€]	0	0,0%
[320€ -339,99€]	1	0,1%
[340€ -359,99€]	2	0,11%
[500€ - 519,99€]	1	0,06%
TOTAL	1760	100,00%

Gráfico 57 - Percentagem de utentes, por valor da comparticipação mensal julho de 2016

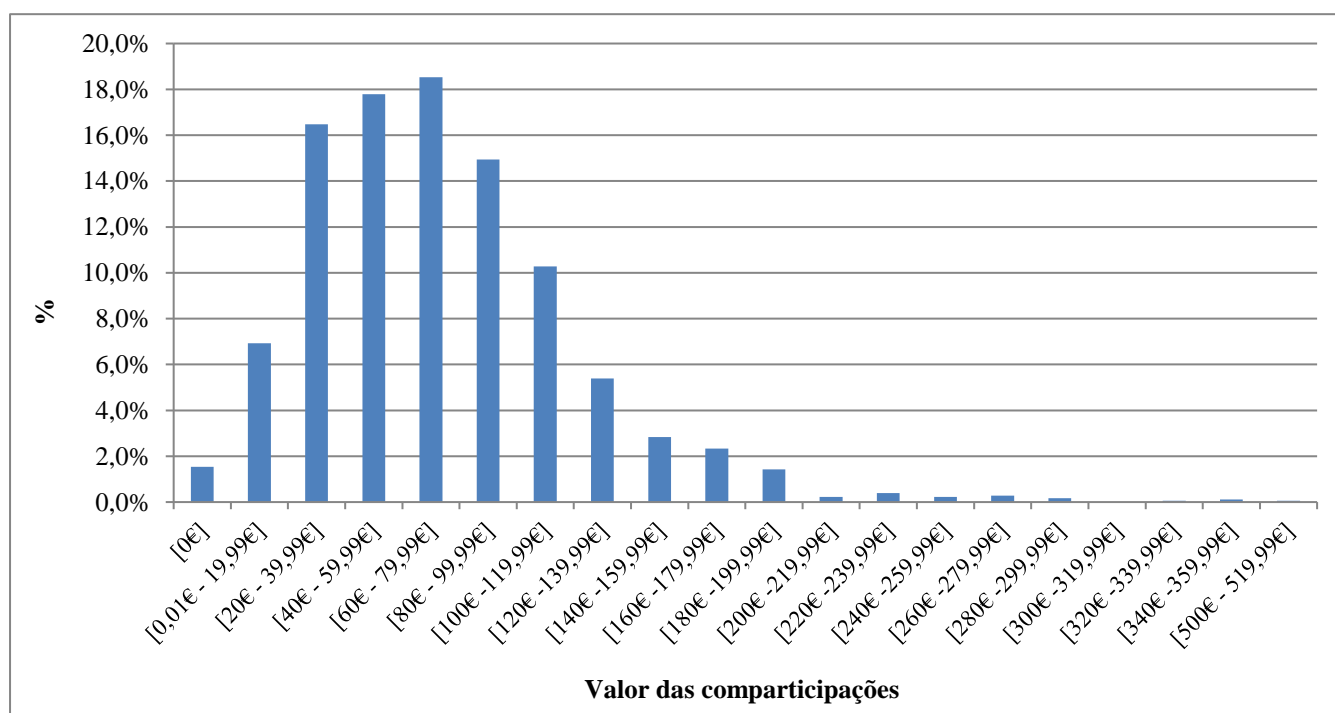


Gráfico 58 - Montante total recebido pelas participações mensais dos utentes, por instituição/SAD – julho 2016

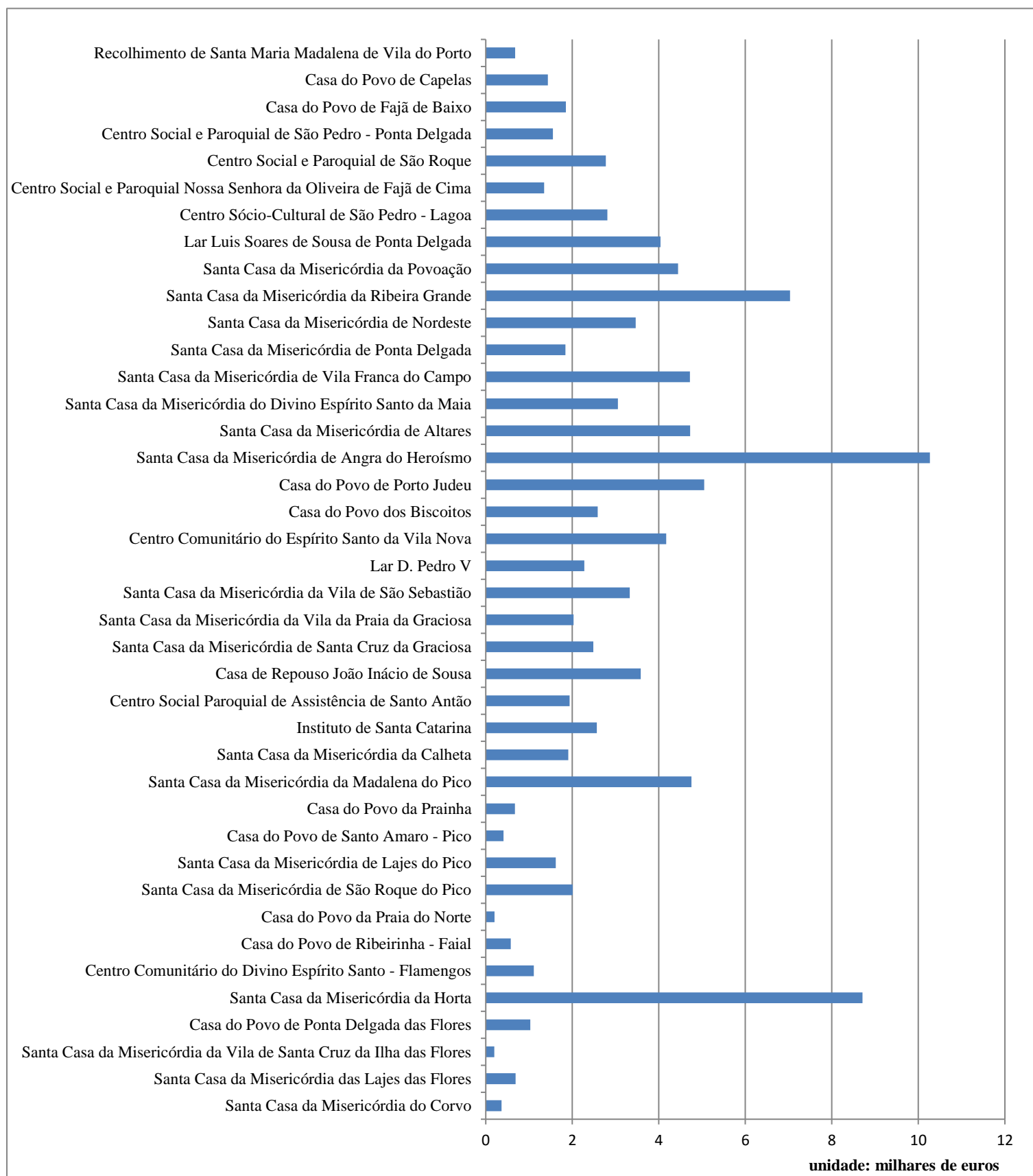
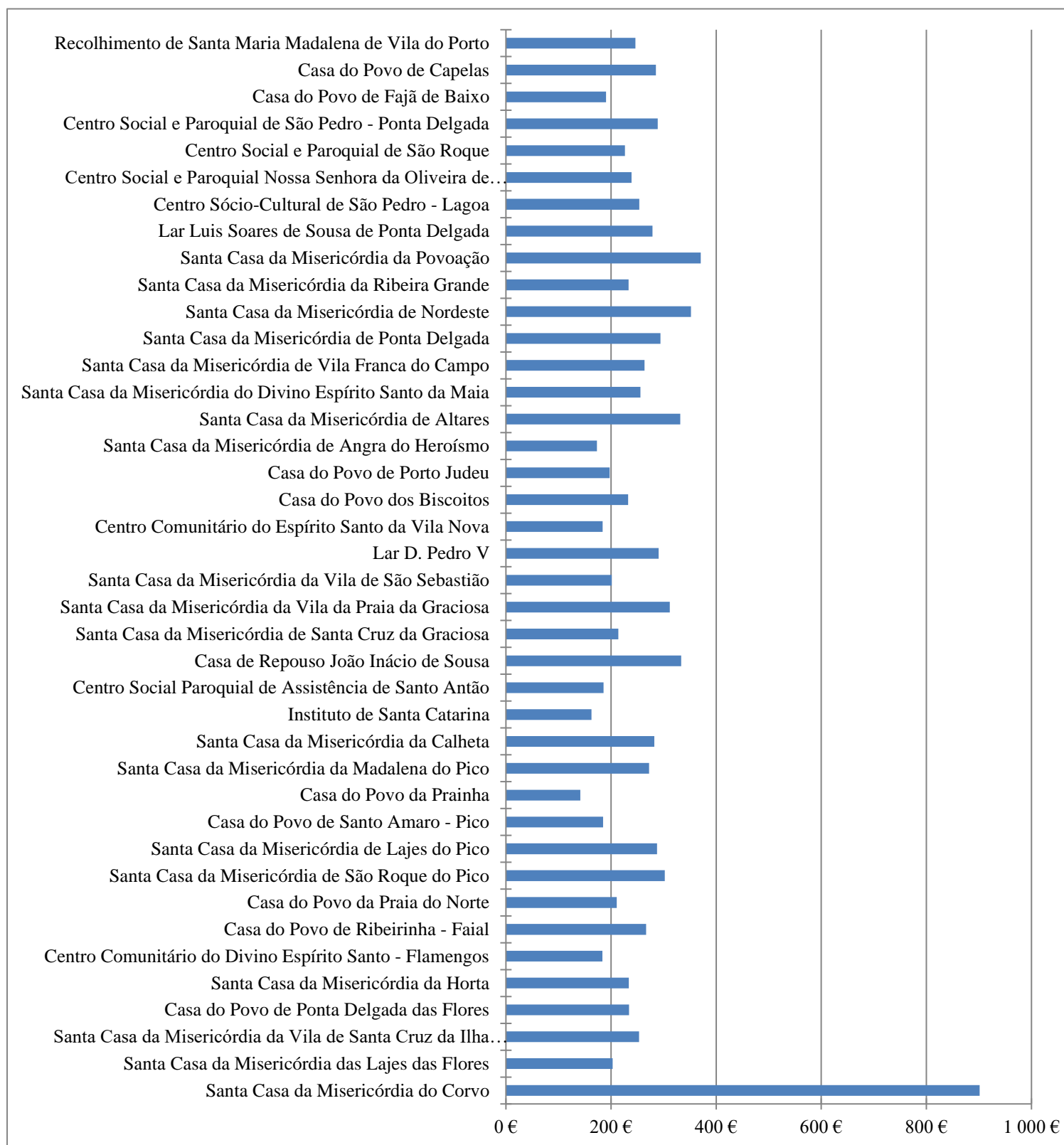


Gráfico 59 - Custo médio por utente⁴, por instituição/SAD – julho 2016



⁴ Calculado a partir do financiamento total /nº de utentes e não a sobre a capacidade protocolada.

Capítulo VI - Caraterização da população beneficiária do SAD ⁵

Gráfico 60 - Número de utentes, por sexo

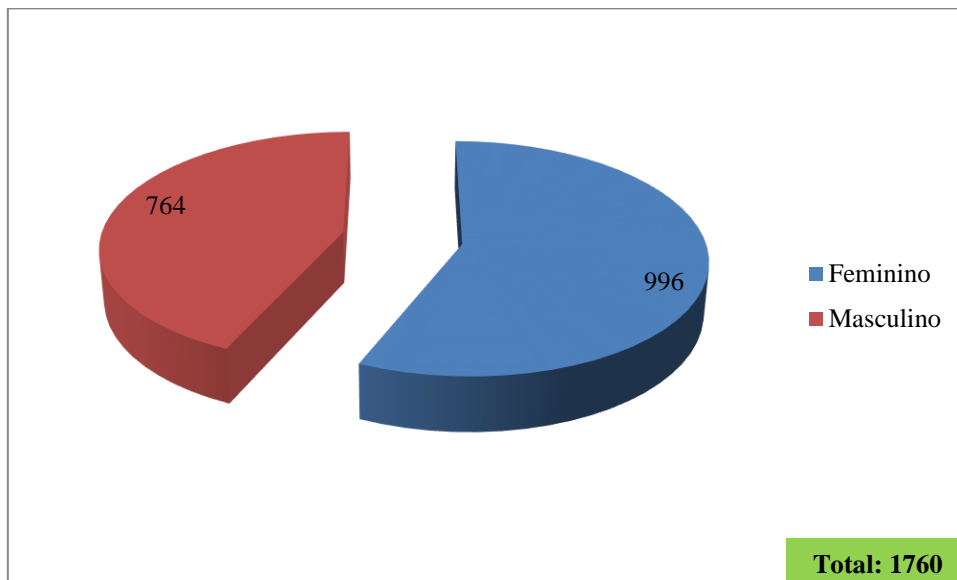
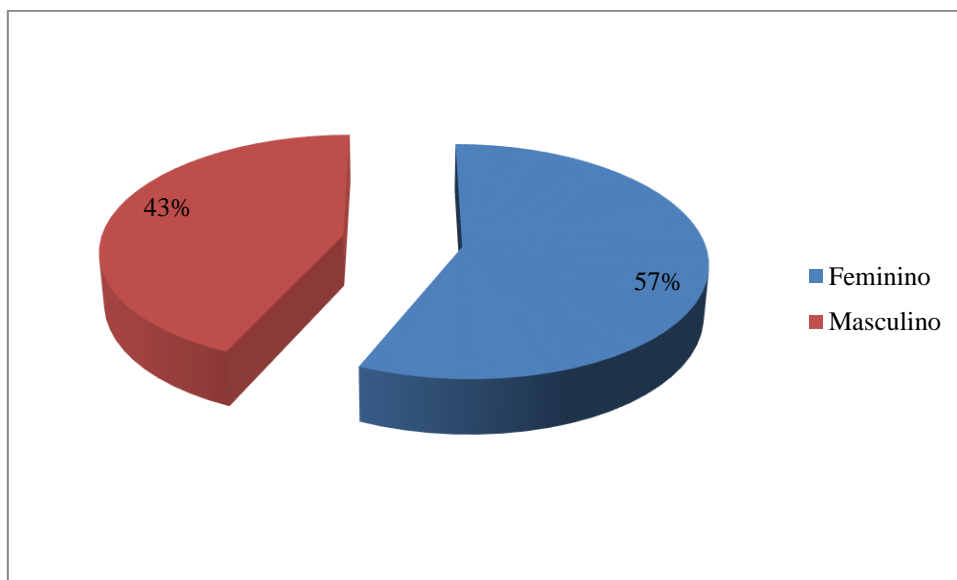


Gráfico 61 - Percentagem de utentes, por sexo



⁵ Dados à data de julho de 2016.

Gráfico 62 - Número de utentes, por idade

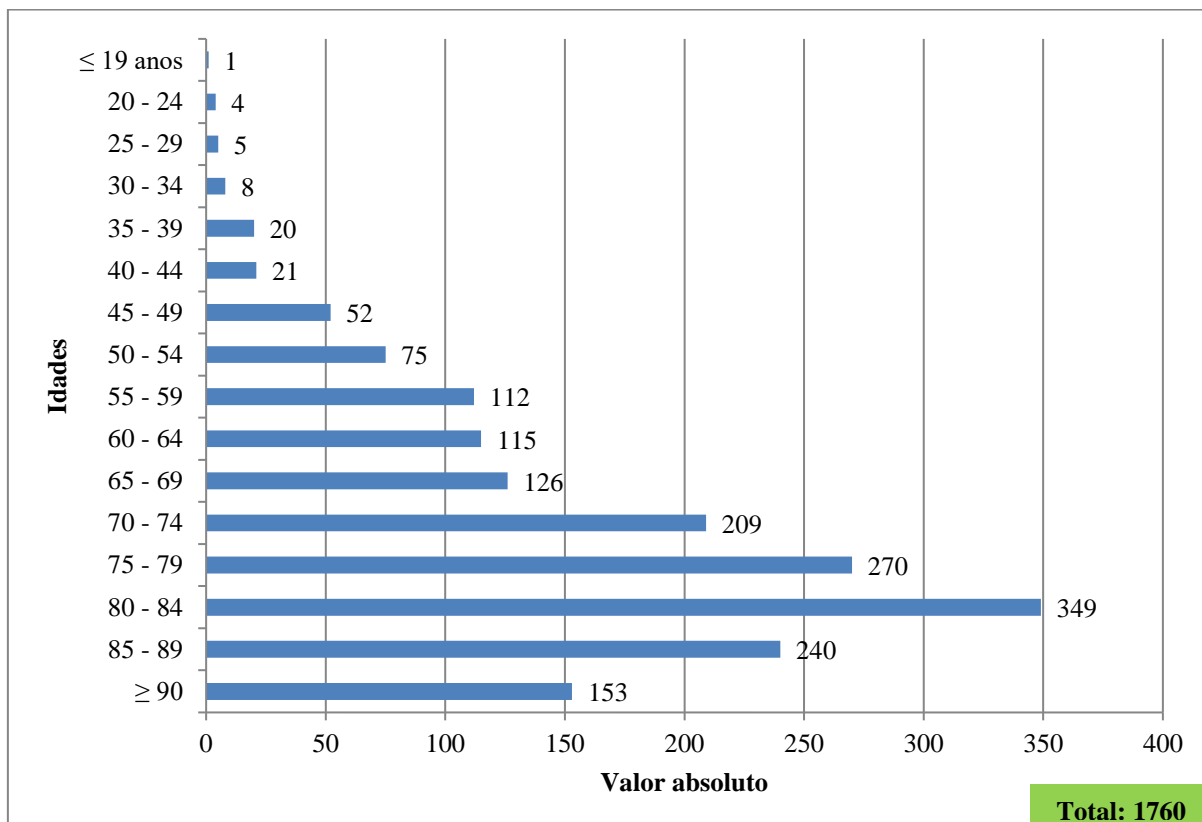


Gráfico 63 - Percentagem de utentes, por idade

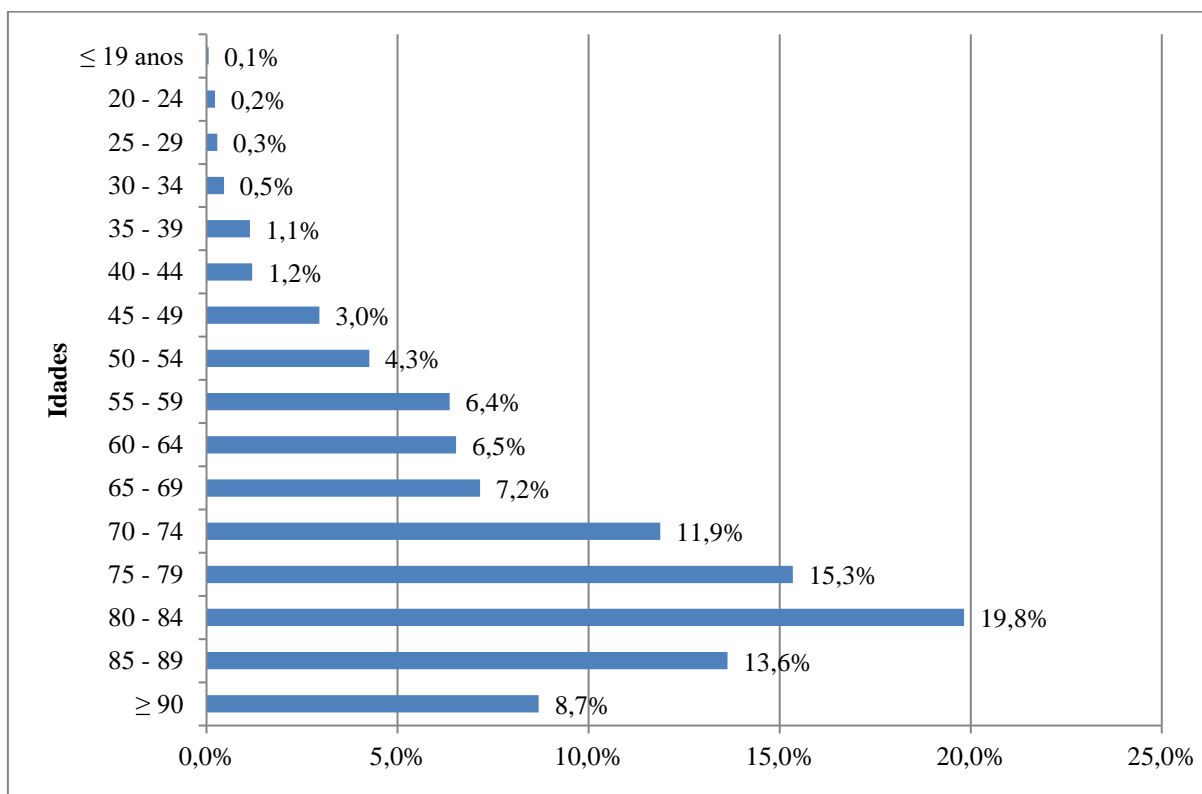


Gráfico 64 - Número de utentes, por estado civil

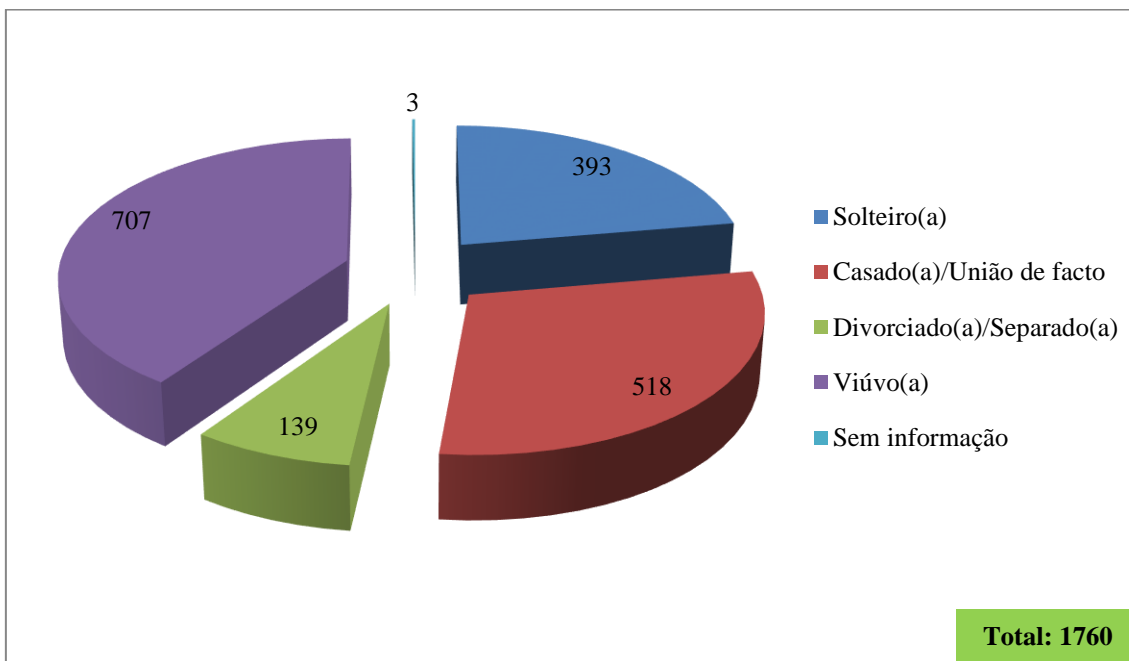


Gráfico 65 - Percentagem de utentes, por estado civil

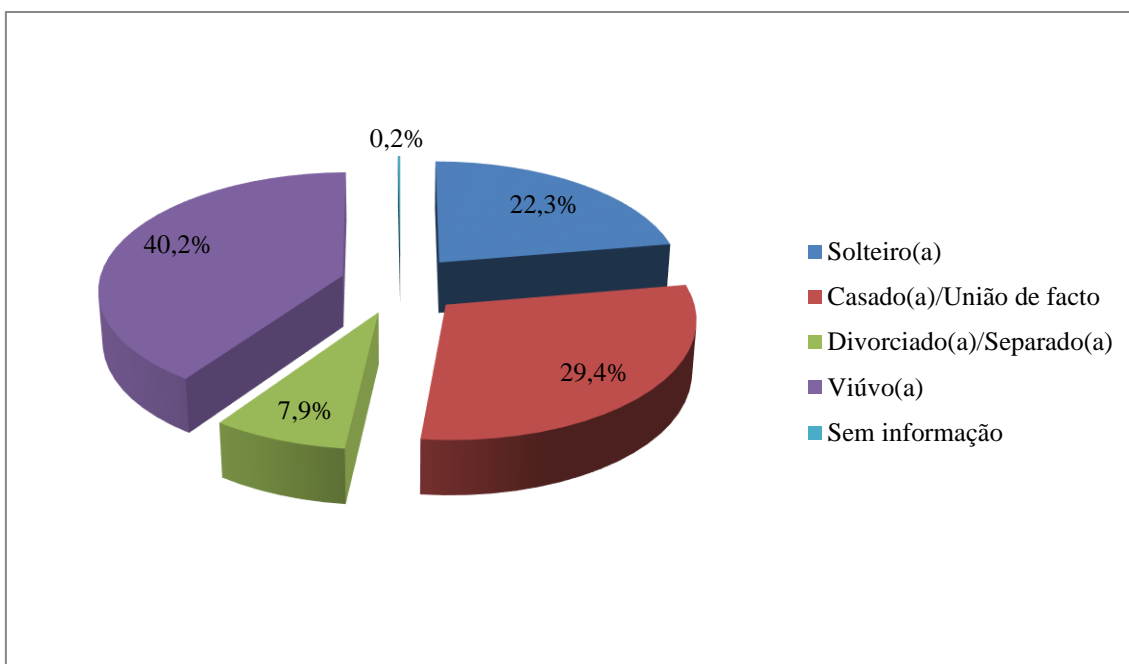


Gráfico 66 - Número de utentes, por número de elementos do agregado familiar

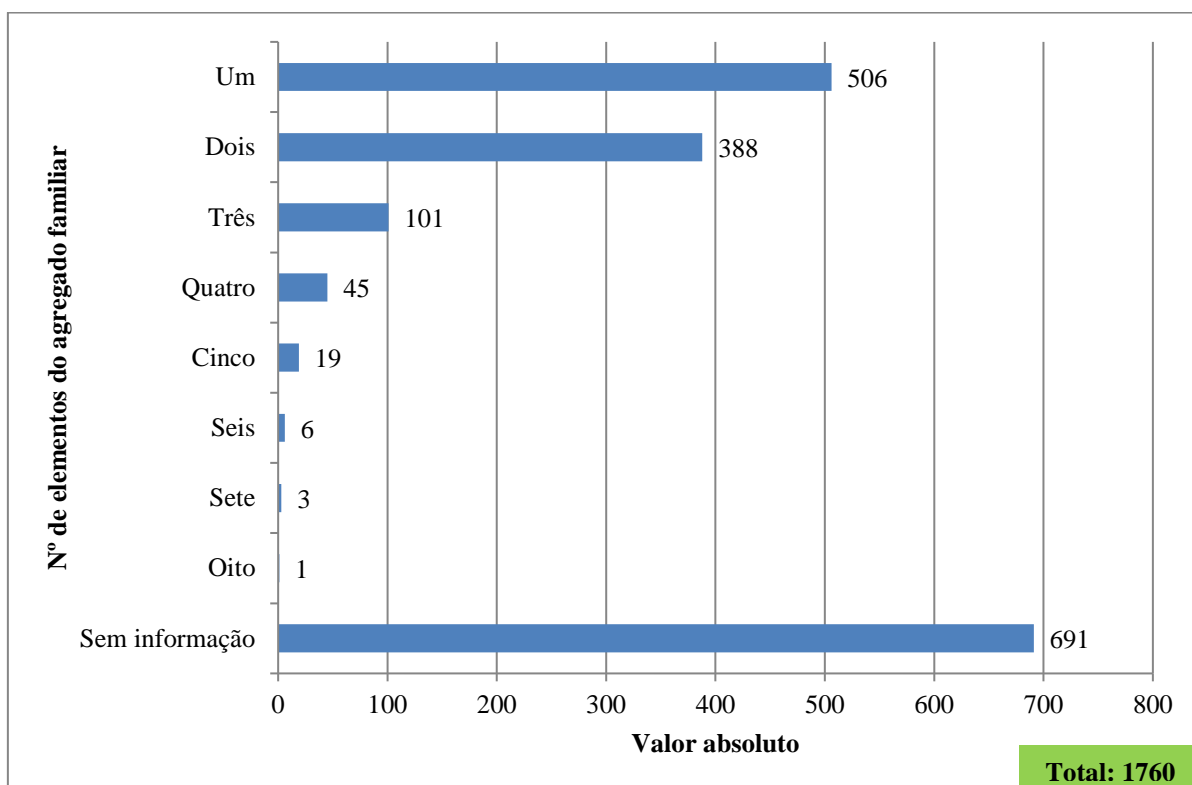
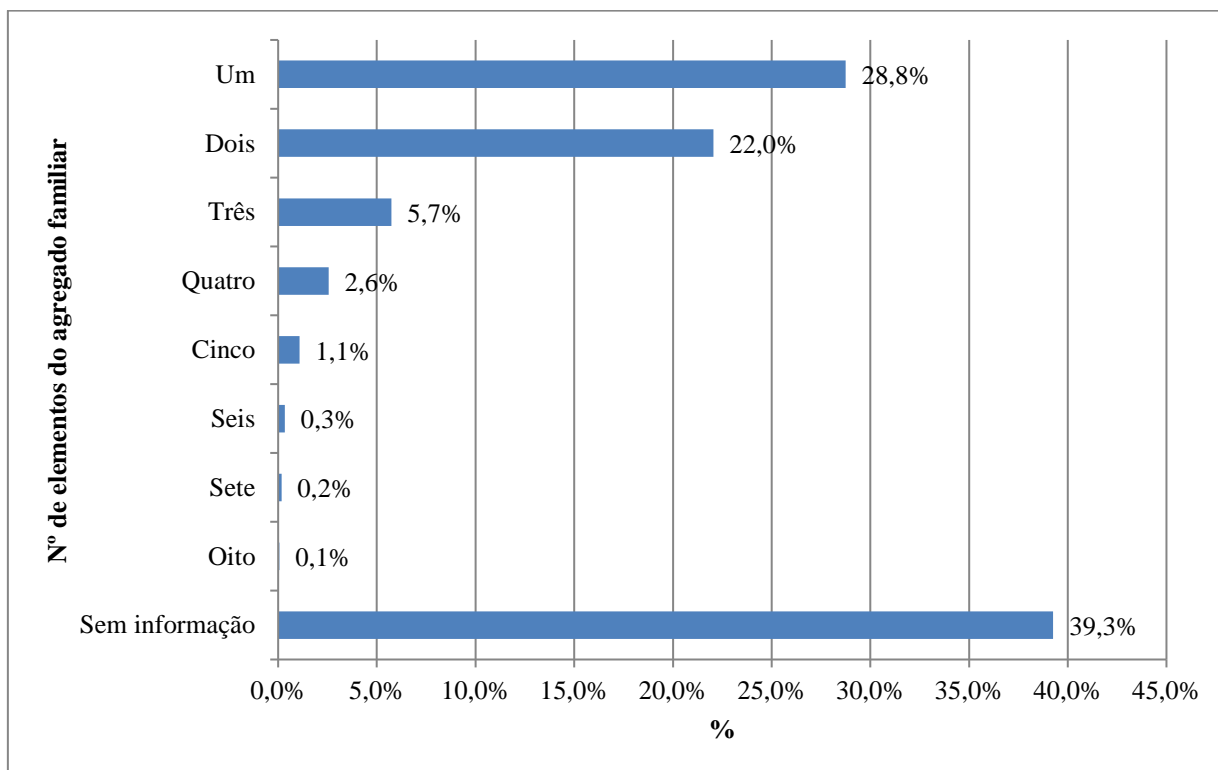


Gráfico 67 - Percentagem utentes, por número de elementos do agregado familiar



Capítulo VII - Caraterização dos utentes (amostra)

7.1. Características biográficas do/a utente

Gráfico 68 - Número e percentagem de utentes, por sexo

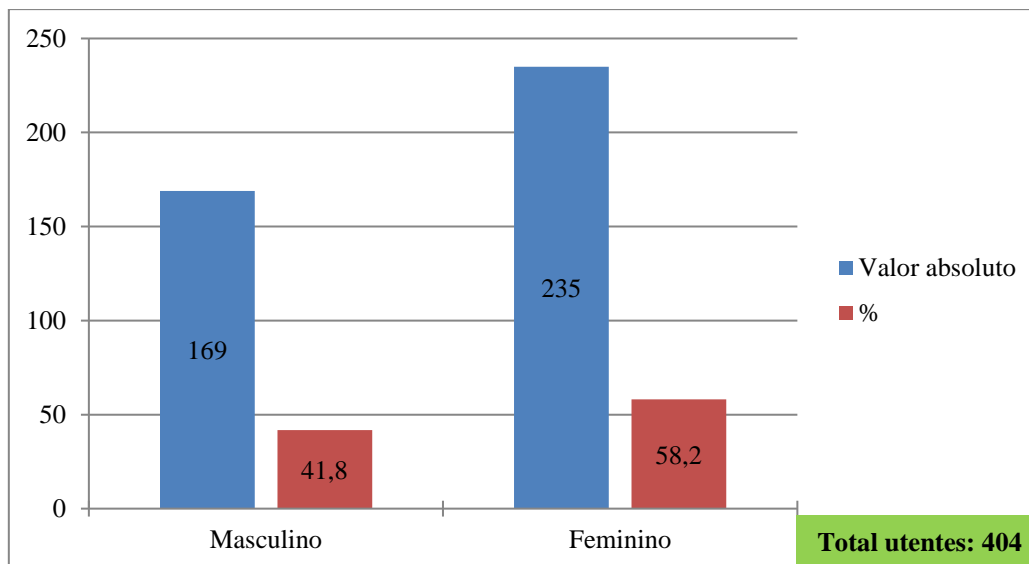


Gráfico 69 - Número e percentagem de utentes, por idade

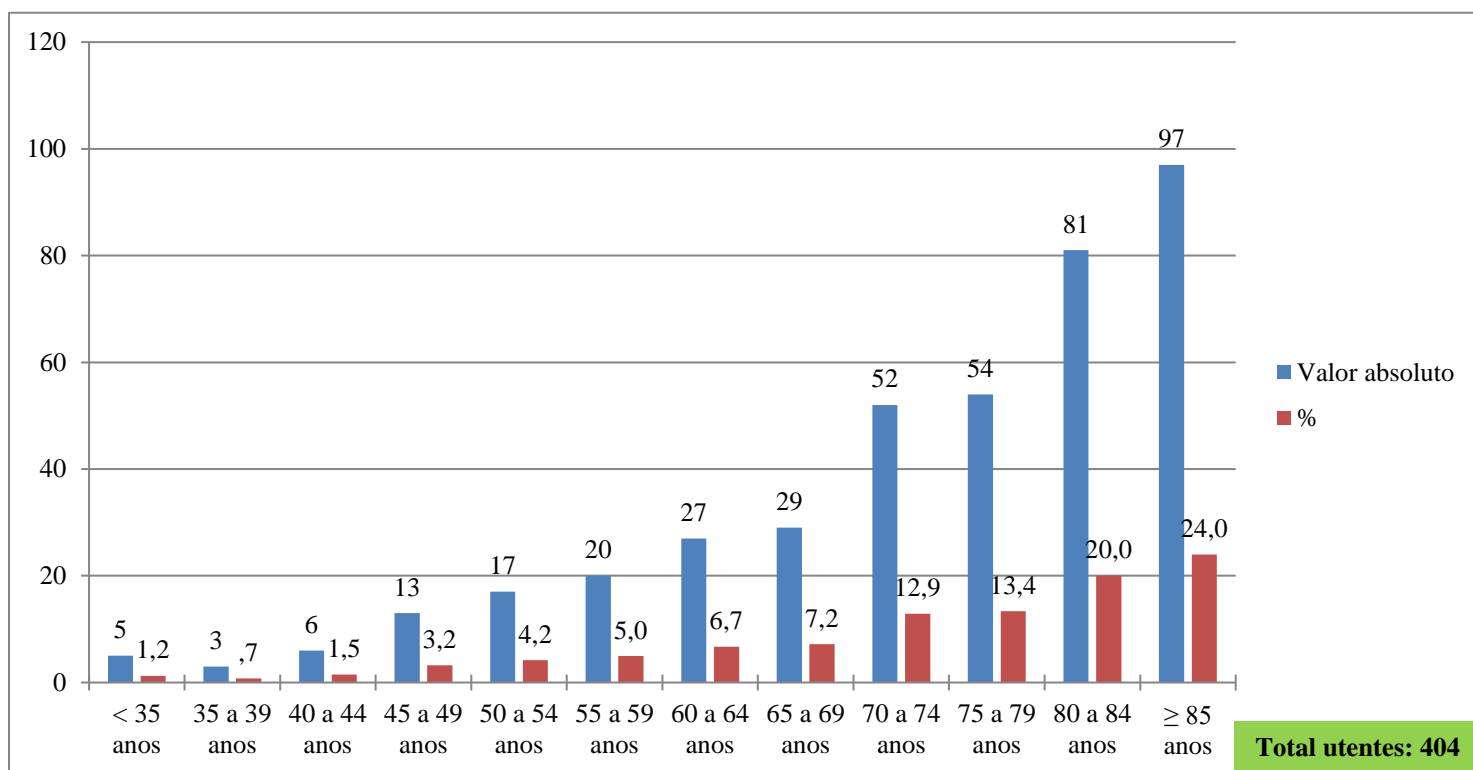


Gráfico 70 - Número e percentagem de utentes, por estado civil

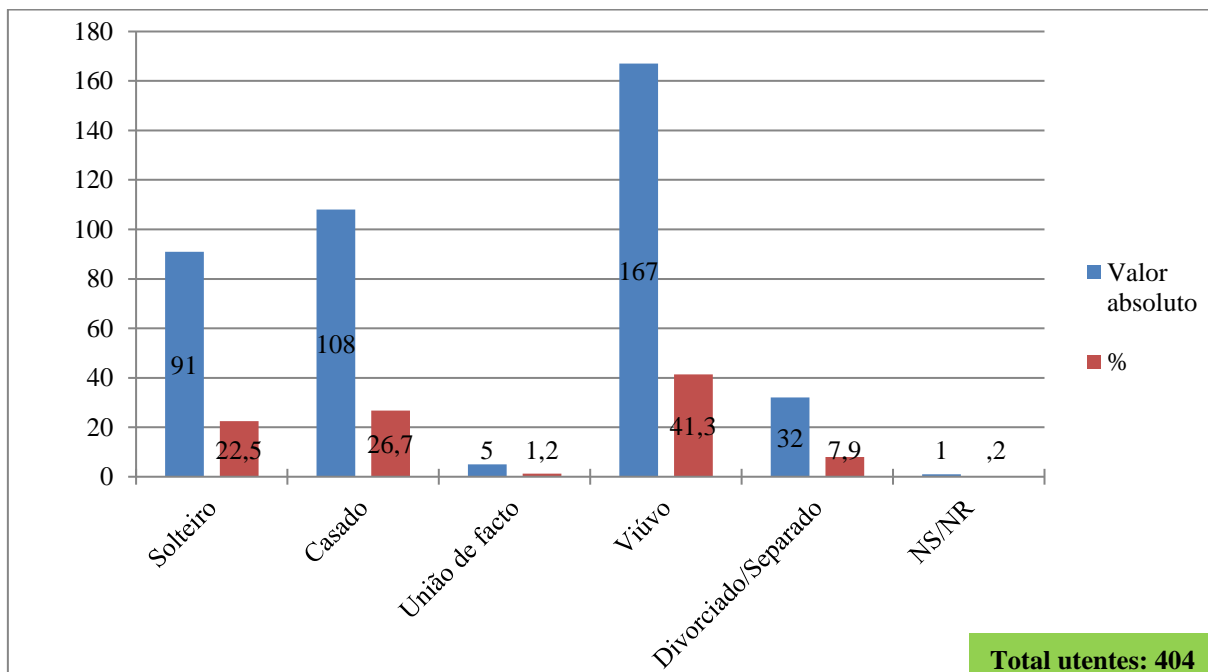


Gráfico 71 - Número e percentagem de utentes, por grau de autonomia

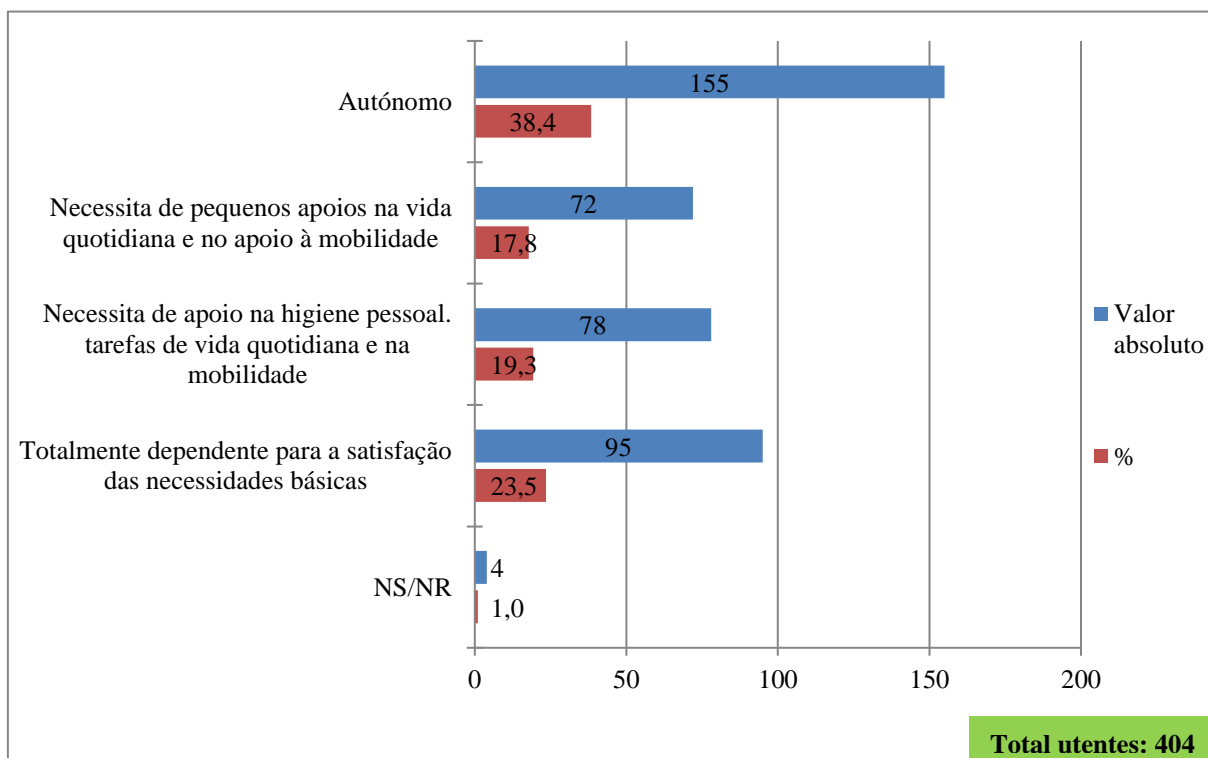


Gráfico 72 - Número e percentagem de utentes, por grau de escolaridade

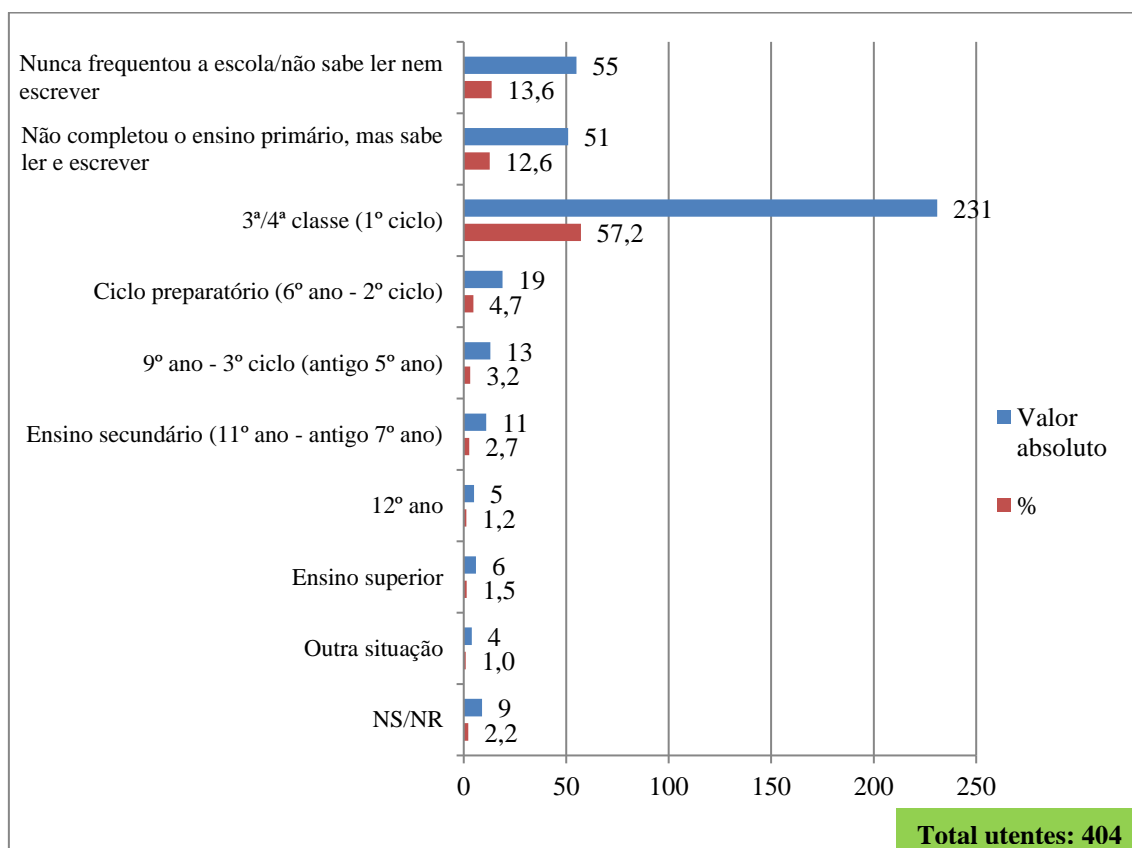
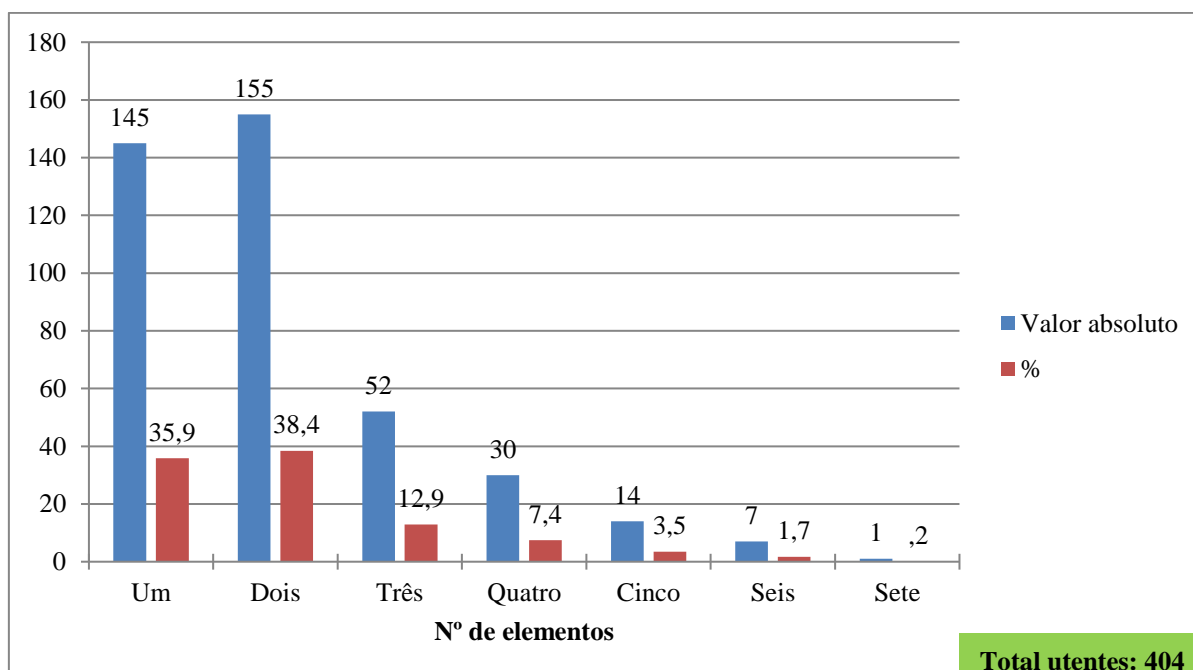


Gráfico 73 - Número e percentagem de utentes, por número de elementos no agregado familiar



7.2. Caraterísticas socioeconómicas

Quadro 34 - Profissões dos utentes enquanto ativos

Profissão	Valor absoluto	%
Administrativo/a	4	1,0
Agricultor e pedreiro	2	0,5
Artesã	2	0,5
Assistente operacional	6	1,5
Auxiliar de Ação Educativa	4	1,0
Auxiliar de ação médica	3	0,7
Auxiliar de serviços gerais	1	0,2
Auxiliar educação infantil	1	0,2
Barbeiro	1	0,2
Bibliotecário	1	0,2
Bordadeira	3	0,7
Cabeleireira	1	0,2
Camponês	2	0,5
Cantoneiro	3	0,7
Carpinteiro	4	1,0
Chefe de contabilidade	1	0,2
Chefe de secretaria	1	0,2
Comerciante	8	2,0
Comerciante e artesão	1	0,2
Condutor de pesados	1	0,2
Construção Civil	6	1,5
Coordenador Florestal	1	0,2
Costureira	1	0,2
Cozinheira	2	0,5
Desempregado	4	1,0
Doméstica	150	37,1
Empregada de limpeza	1	0,2
Empregada doméstica	12	3,0
Empregado de balcão	2	0,5
Empregado de comércio	1	,2
Empresário/a	4	1,0
Empresário agrícola	1	0,2
Encarregado de serviços	1	0,2
Enfermeira	2	0,5
Escritora	1	0,2
Escriturário	1	0,2
Estivador	2	0,5

Serviço de Apoio Domiciliário

Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Profissão	Valor absoluto	%
Estudante	1	0,2
Funcionária da Casa do Povo	1	0,2
Empregada doméstica	1	0,2
Funcionária dos CTT	1	0,2
Funcionário da Câmara	1	0,2
Funcionário/a fabril	12	3,0
Gameleira	1	0,2
Gasolineiro	1	0,2
Inválido/a	9	2,2
Jardineiro	1	0,2
Lavrador	7	1,7
Marítimo	1	0,2
Mecânico	4	1,0
Motorista	5	1,2
Nunca trabalhou	8	2,0
Operador de máquinas	1	0,2
Padeiro	1	0,2
Paquete	1	0,2
Pedreiro	7	1,7
Pescador	7	1,7
Pintor	3	0,7
Polícia	1	0,2
Produtor agrícola	38	9,4
Profissional de seguros	1	0,2
Professor/a	7	1,7
Sapateiro	1	0,2
Sargento da Marinha - Faroleiro	1	0,2
Sucateiro	1	0,2
Talhante	1	0,2
Tecedeira e doméstica	1	0,2
Técnico Auxiliar de Nesografia	1	0,2
Tipógrafa	1	0,2
Trabalhador indiferenciado	3	0,7
Trabalhador não qualificado	1	0,2
Trabalhador nos lacticínios	2	0,4
Trabalhador rural	5	1,2
Vendedor	1	0,2
NS/NR	22	5,4
Total	404	100,0

Gráfico 74 - Número e percentagem de utentes, por valor do rendimento mensal

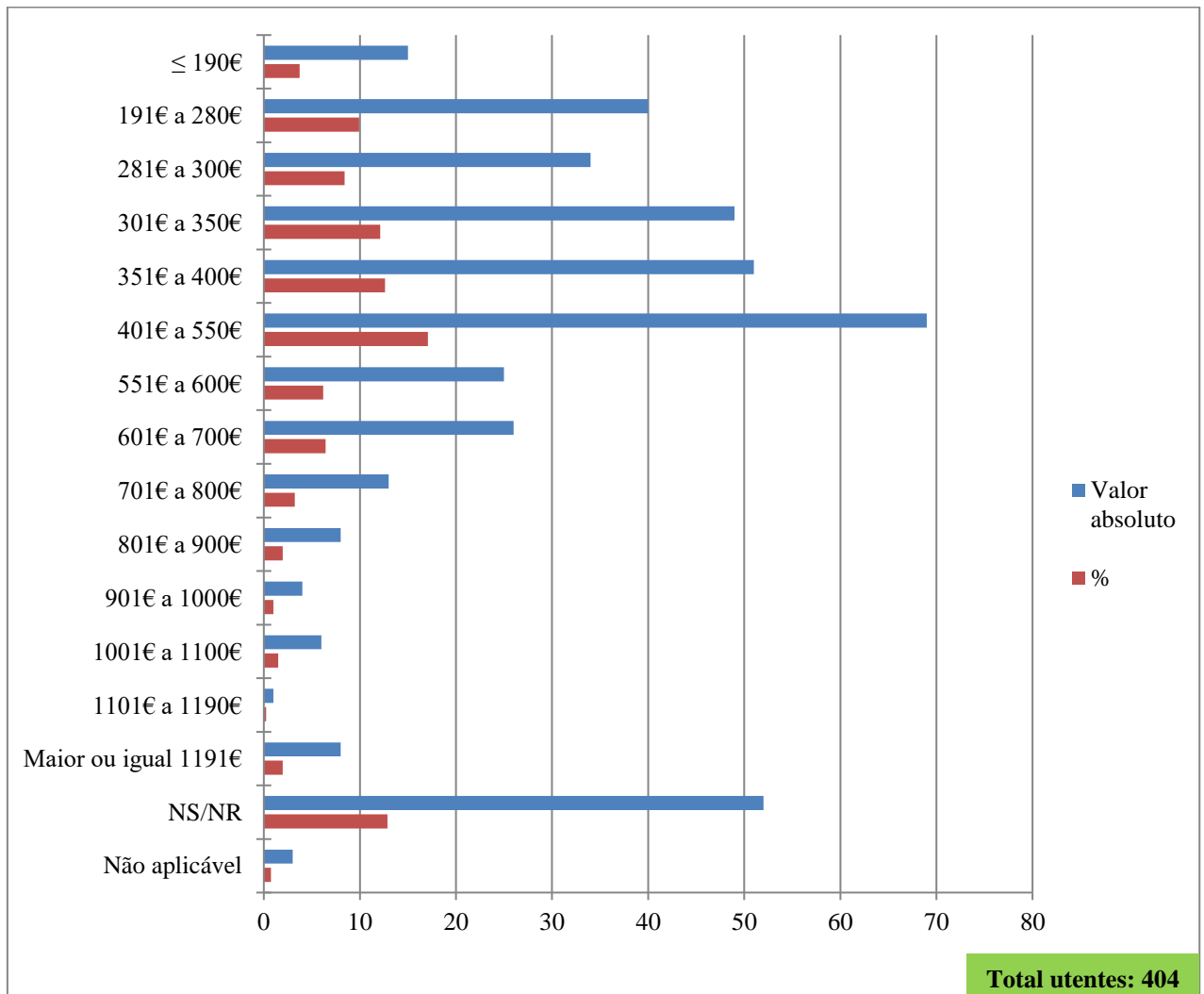
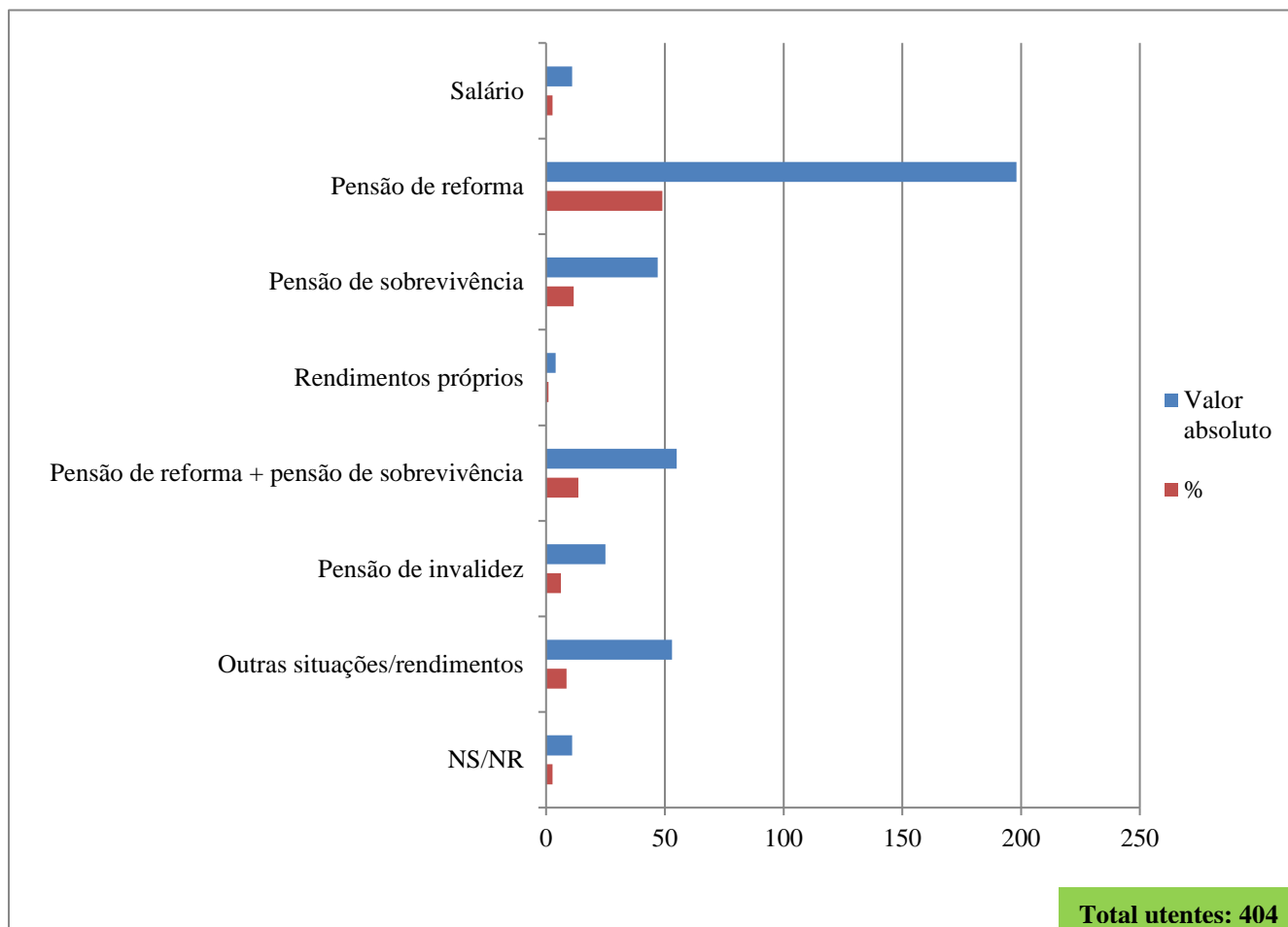


Gráfico 75 - Número e percentagem de utentes, por origem dos rendimentos

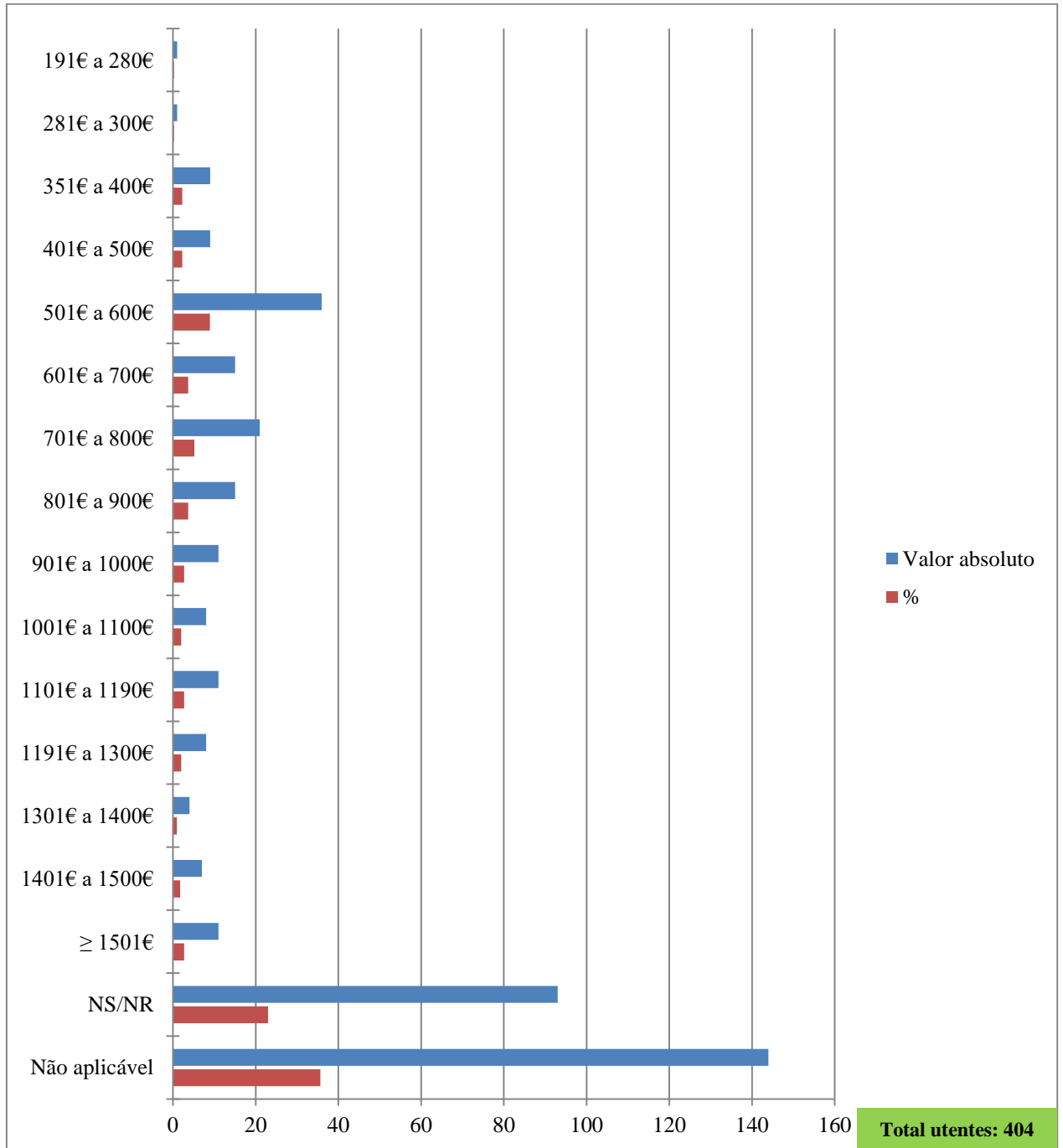


Quadro 35 - Descrição das outras situações relativas à origem dos rendimentos

Proveniência dos rendimentos	Valor absoluto
Baixa médica	2
Não tem rendimentos	1
Não tem direito a receber quaisquer rendimentos	1
Pensão de invalidez + Complemento Regional de Pensão + Complemento de dependência	1
Pensão de invalidez do cônjuge	1
Pensão de reforma + Complemento Solidário para Idosos	1
Pensão de reforma + pensão de sobrevivência + complemento de dependência	1
Pensão de Reforma + Pensão de sobrevivência + Complemento de dependência	1
Pensão de reforma + pensão de sobrevivência + complemento regional de pensão	1
Pensão de reforma + pensão de sobrevivência + Complemento Regional de Pensão	1

Proveniência dos rendimentos	Valor absoluto
Pensão de reforma + Pensão EUA	1
Pensão de sobrevivência + Complemento Regional de Pensão + Complemento Solidário para Idosos	1
Pensão por deficiência	1
Pensão reforma + Complemento de Dependência + Completo Regional de Pensão	1
Pensão social	1
Programa ocupacional	2
Rendimento Social de Inserção	9
Salário + Pensão de reforma	4
Subsídio de desemprego	3
Subsídio social de desemprego	1
Pensão reforma + Complemento Regional de Pensão	1
Pensão invalidez + Complemento Regional de Pensão	2
Pensão sobrevivência + Pensão de Invalidez	5
Pensão de sobrevivência + Rendimentos próprios	1
Pensão de sobrevivência + Complemento Regional de Pensão	1
Pensão de reforma + Rendimentos próprios	4
Pensão de reforma + Complemento por Dependência	2
Pensão de Invalidez + Complemento de Dependência + Complemento Regional de Pensão	1
Complemento Solidário para o Idoso + Pensão de invalidez	1
Total	53

Gráfico 76 - Número e percentagem de utentes, por valor do rendimento mensal do agregado familiar



Capítulo VIII - Caraterísticas habitacionais

Gráfico 77 - Número e percentagem de utentes, por localização da habitação

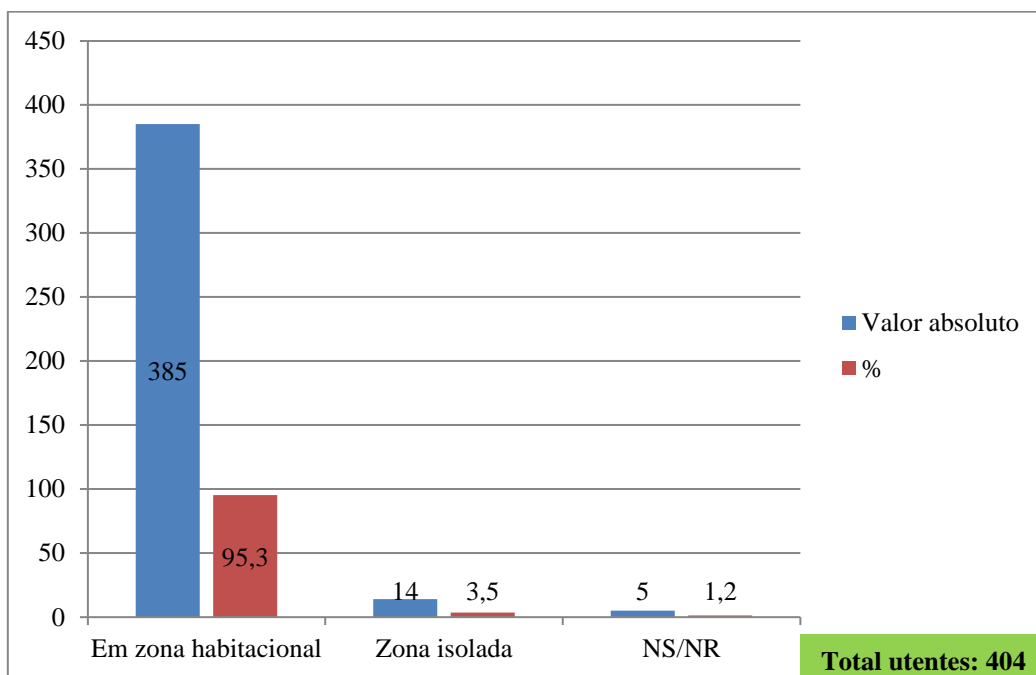
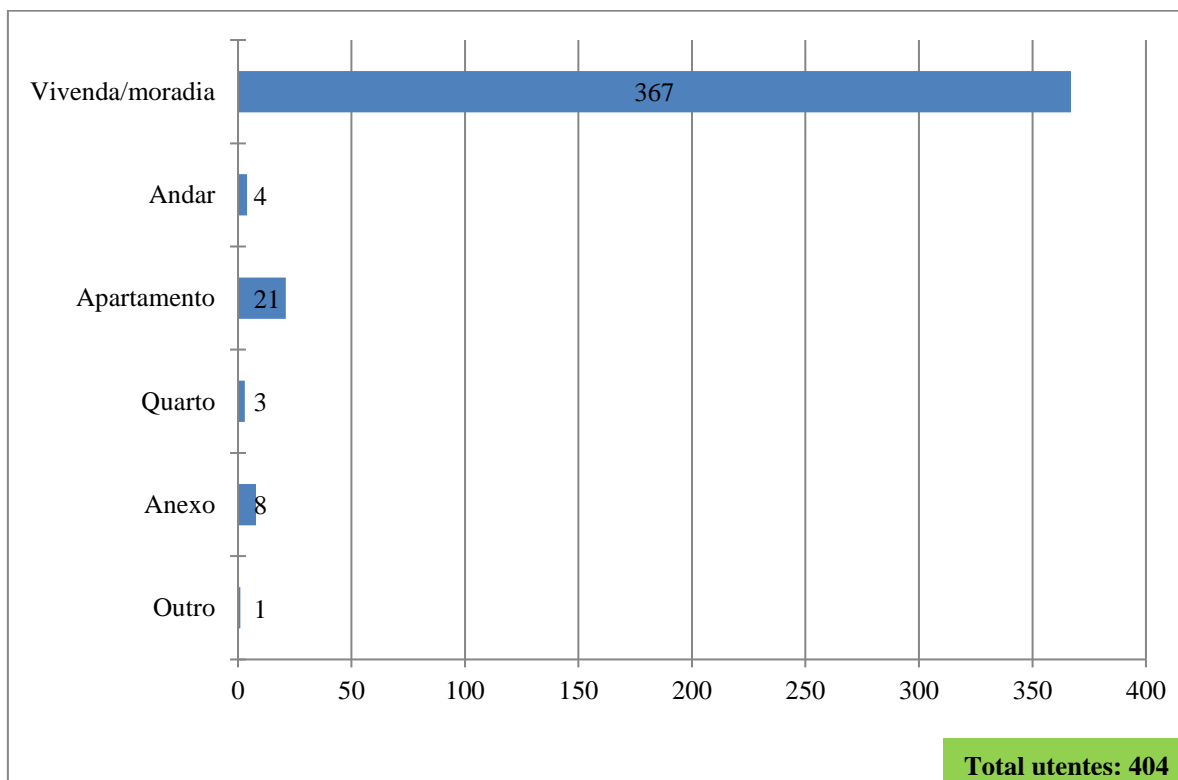


Gráfico 78 - Número de utentes, por tipo de habitação



8.1. Divisões da habitação

Gráfico 79 - Número de utentes que dispõem, ou não, de cozinha, casa de banho e sala

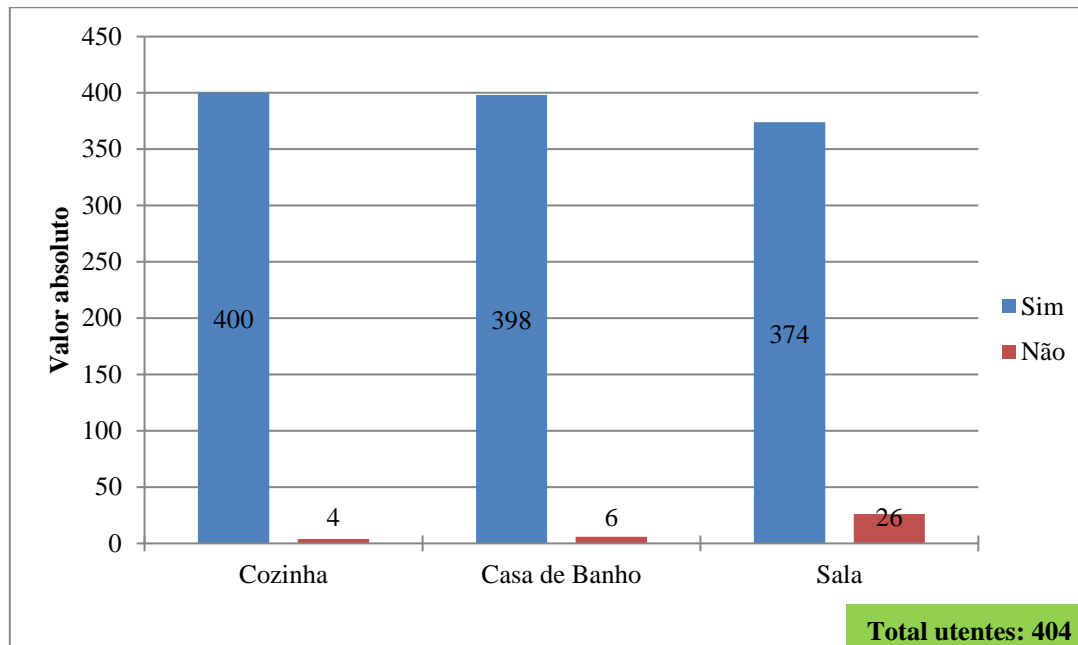
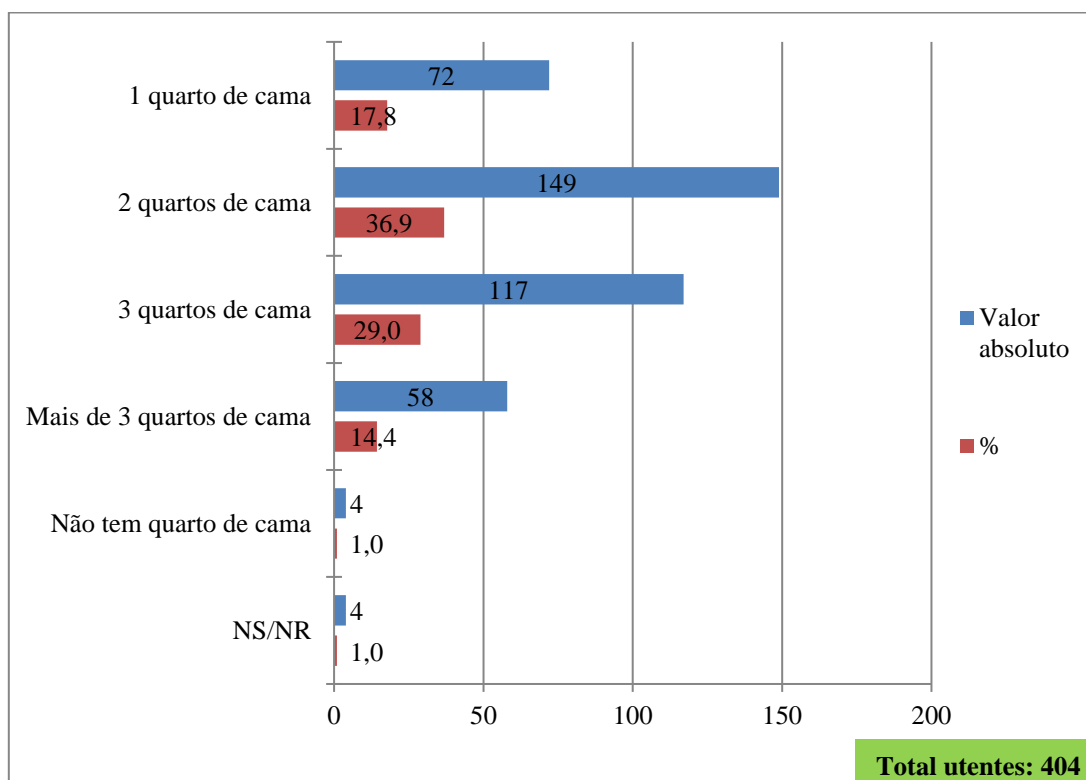


Gráfico 80 - Número e percentagem de utentes, por número de quartos da habitação



8.2. Condições de habitabilidade

Gráfico 81 - Número de utentes que dispõem, ou não, de eletricidade, por ilha ou concelho

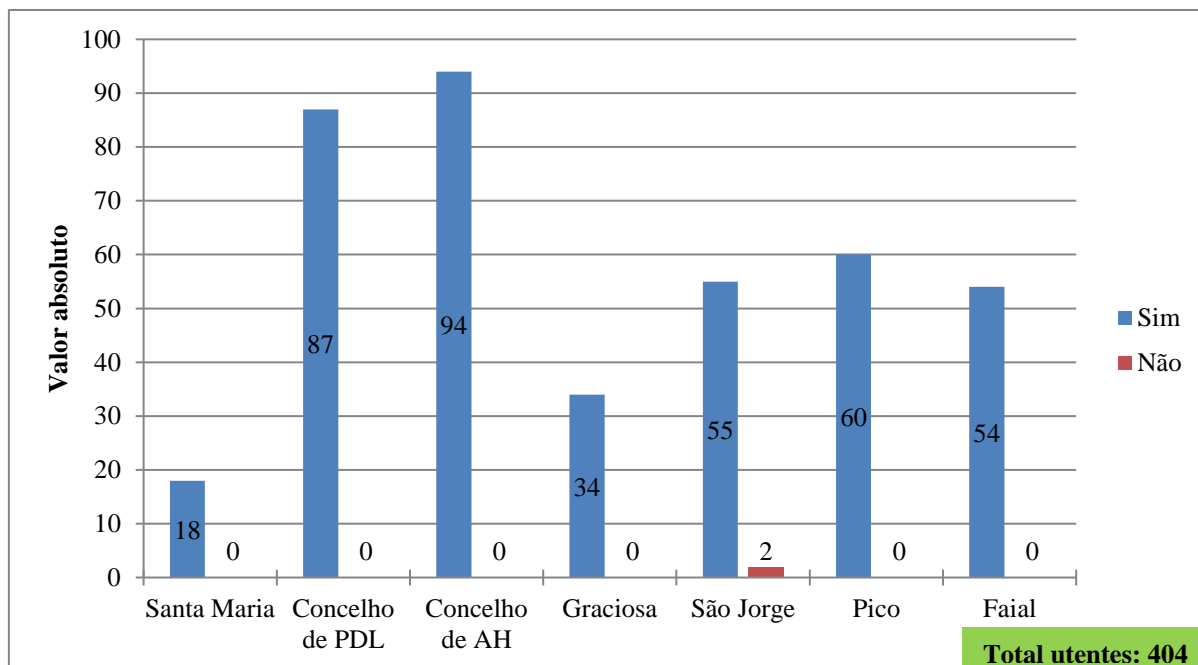


Gráfico 82 - Número de utentes que dispõem, ou não, de instalação de gás, por ilha ou concelho

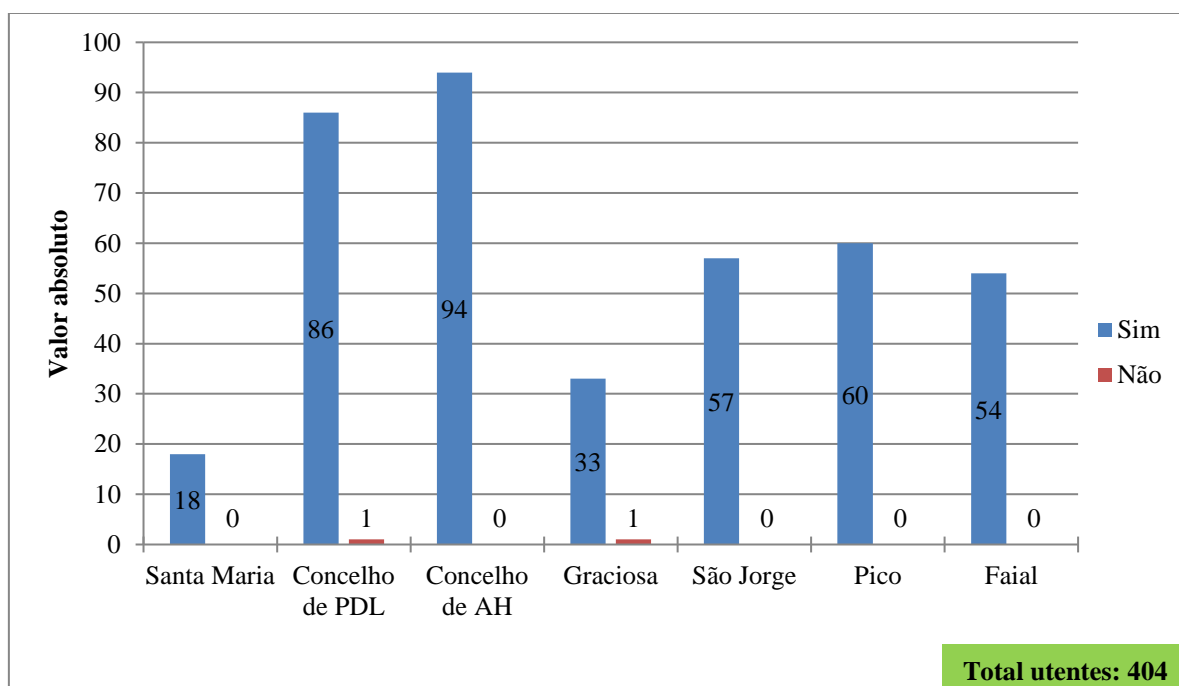


Gráfico 83 - Número de utentes que dispõem, ou não, de água canalizada, por ilha ou concelho

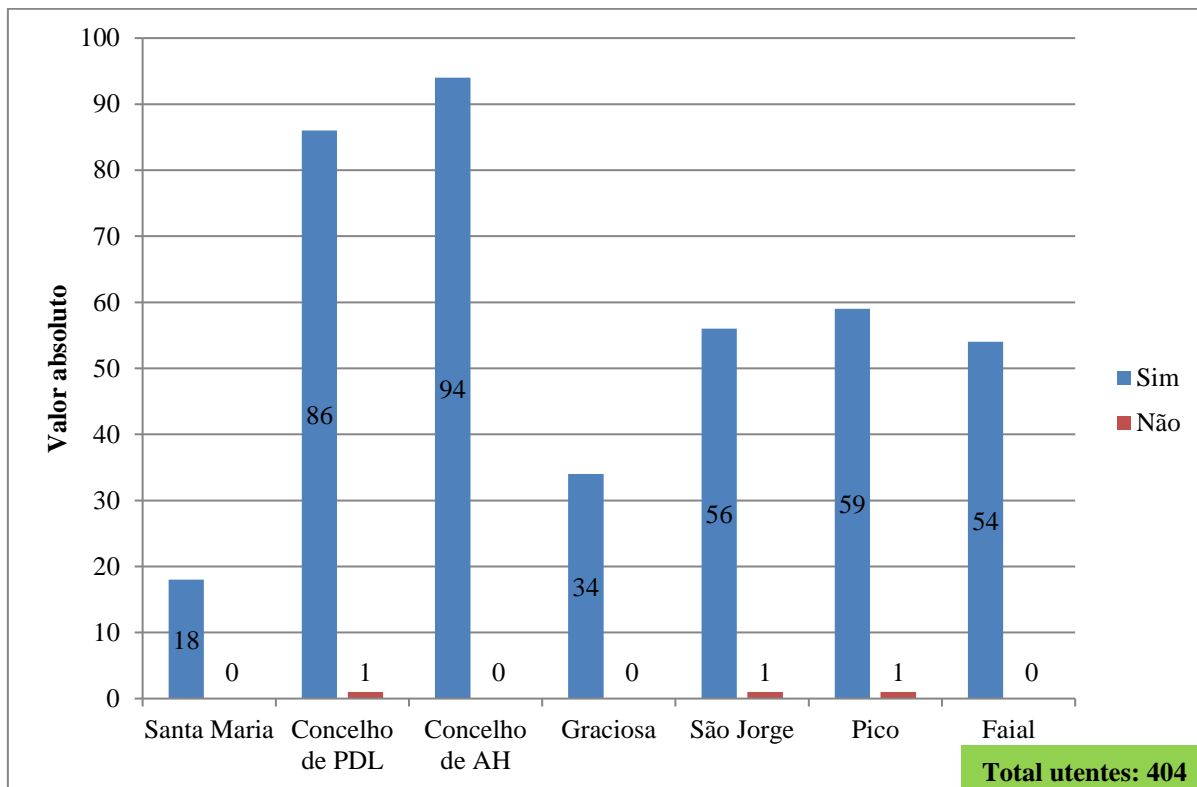
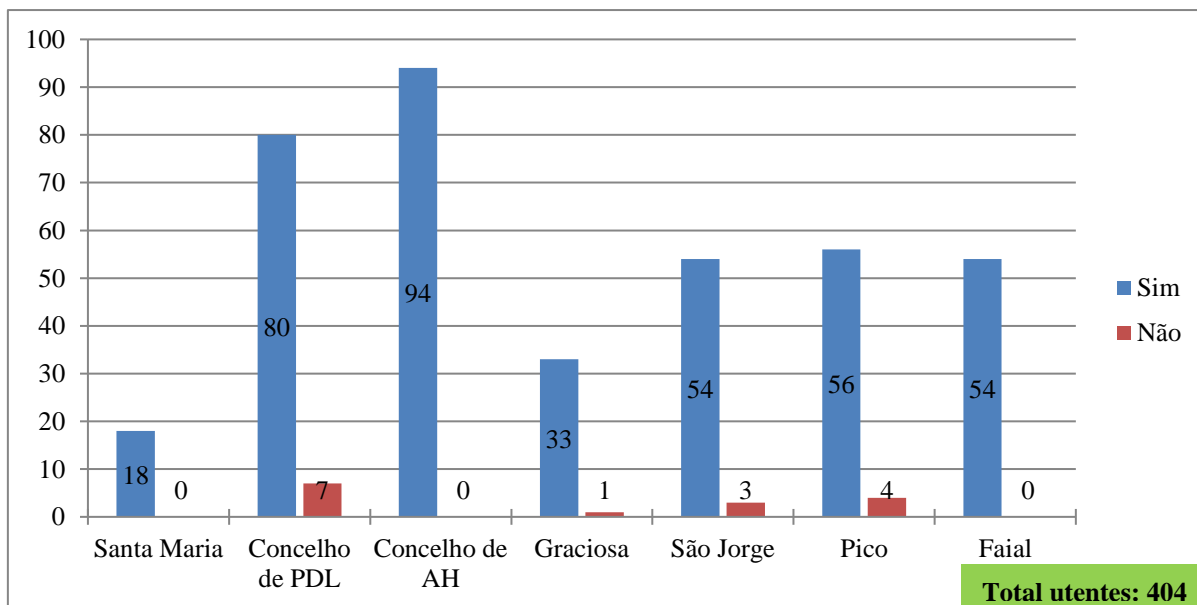


Gráfico 84 - Número de utentes que dispõem, ou não, de água quente, por ilha ou concelho



8.3. Equipamentos

Gráfico 85 - Número de utentes que dispõem, ou não, fogão, por ilha ou concelho

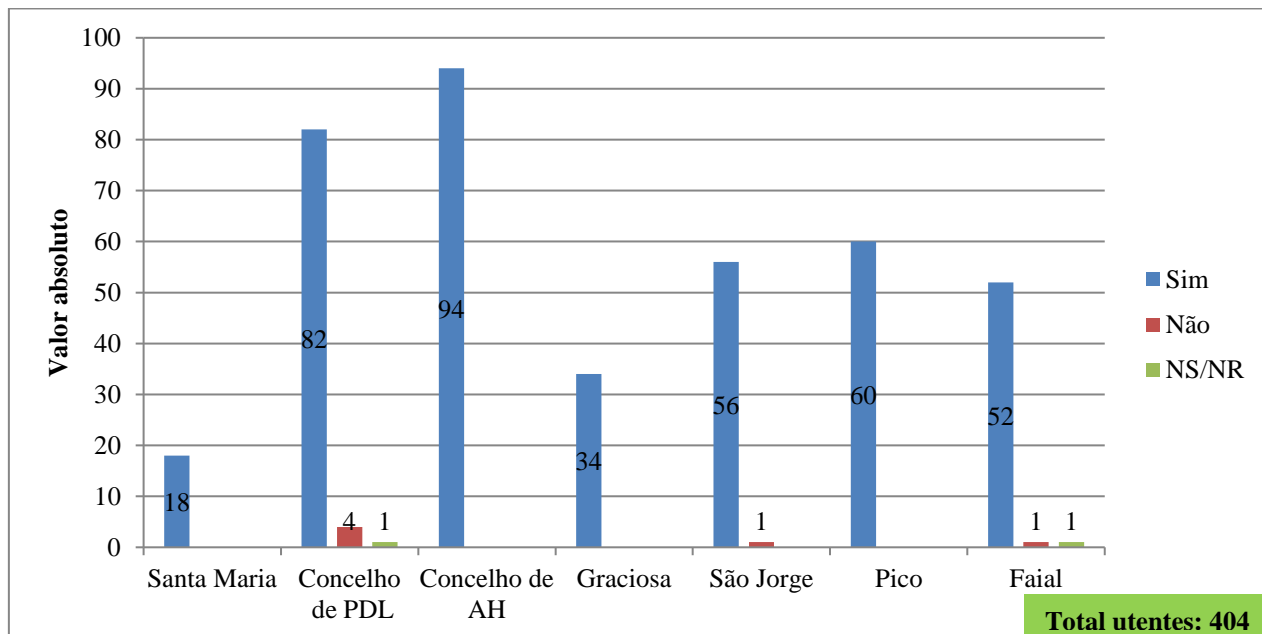


Gráfico 86 - Número de utentes que dispõem, ou não, televisor, por ilha ou concelho

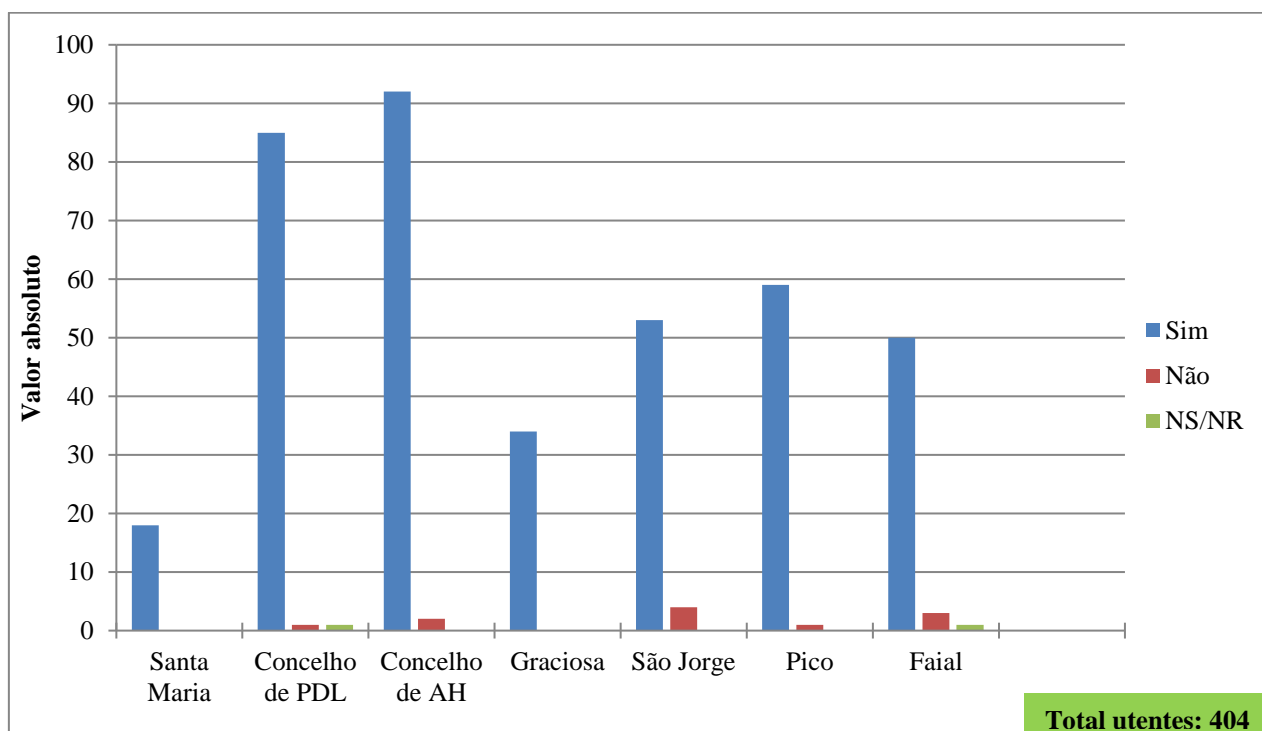


Gráfico 87 - Número de utentes que dispõem, ou não, telefone, por ilha ou concelho

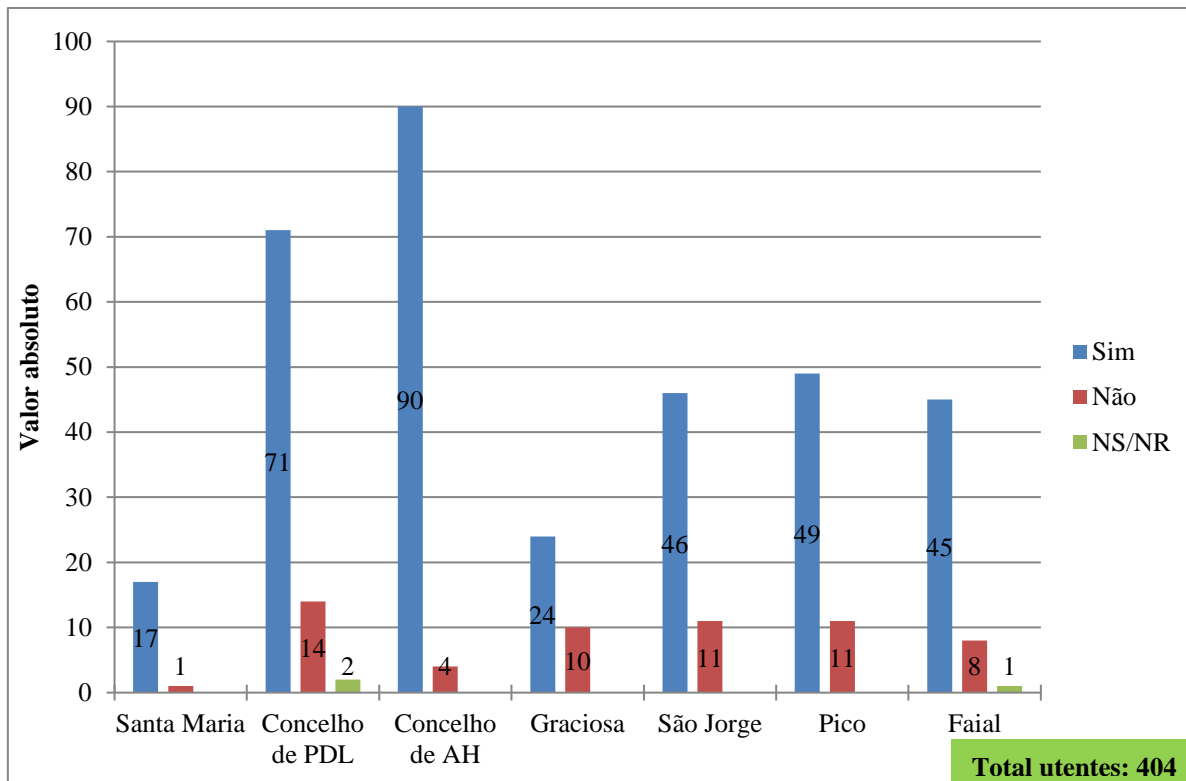


Gráfico 88 - Número de utentes que dispõem, ou não, internet, por ilha ou concelho

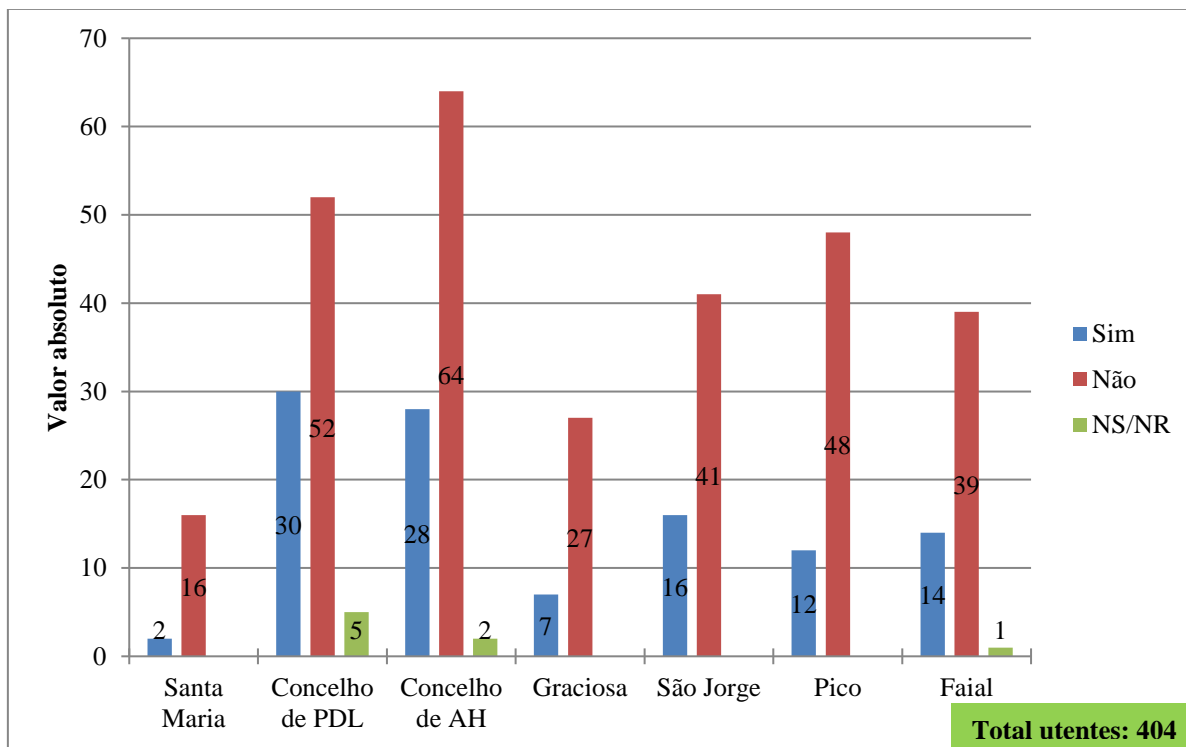


Gráfico 89 - Número de utentes que dispõem, ou não, frigorífico, por ilha ou concelho

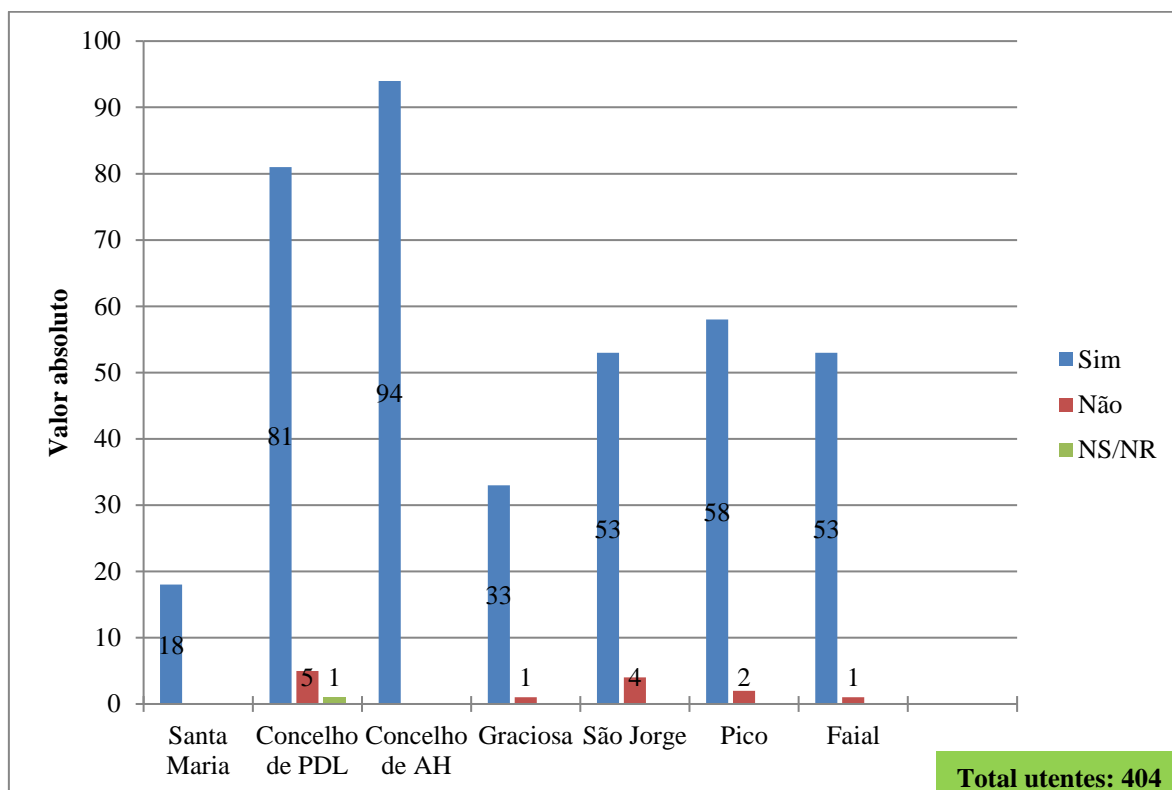


Gráfico 90 - Número de utentes que dispõem, ou não, máquina de lavar a roupa, por ilha ou concelho

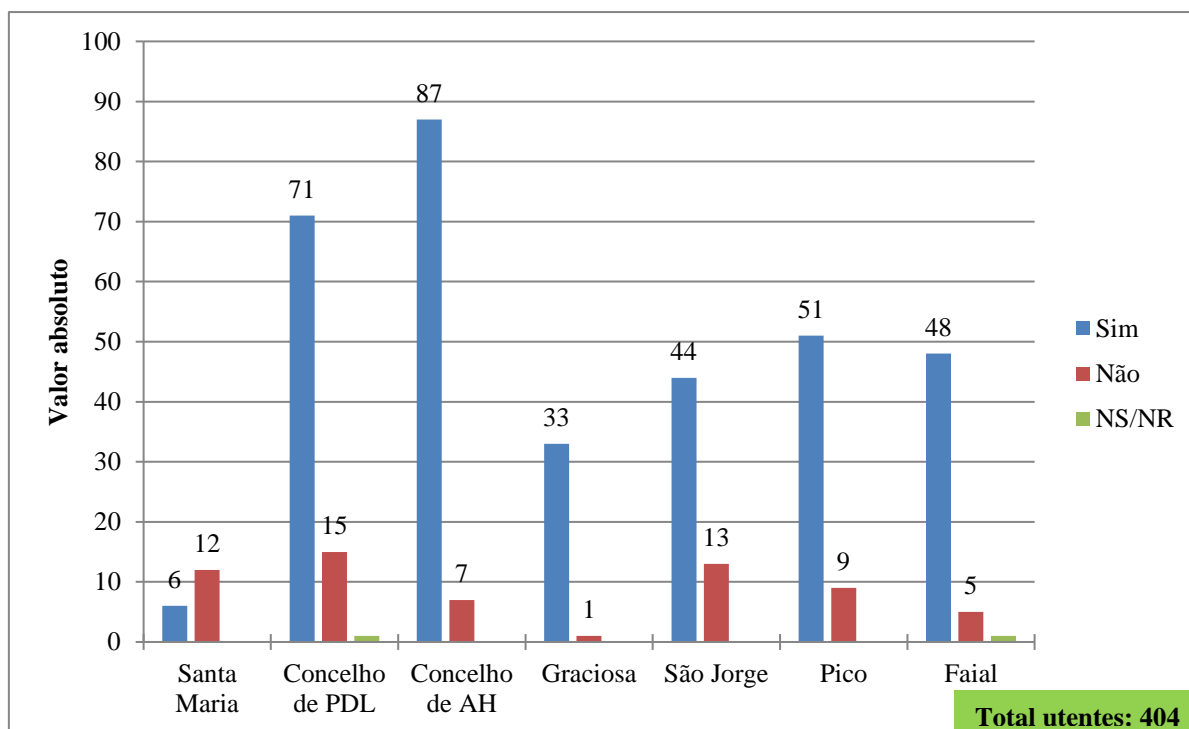


Gráfico 91 - Número de utentes que dispõem, ou não, máquina de secar a roupa, por ilha ou concelho

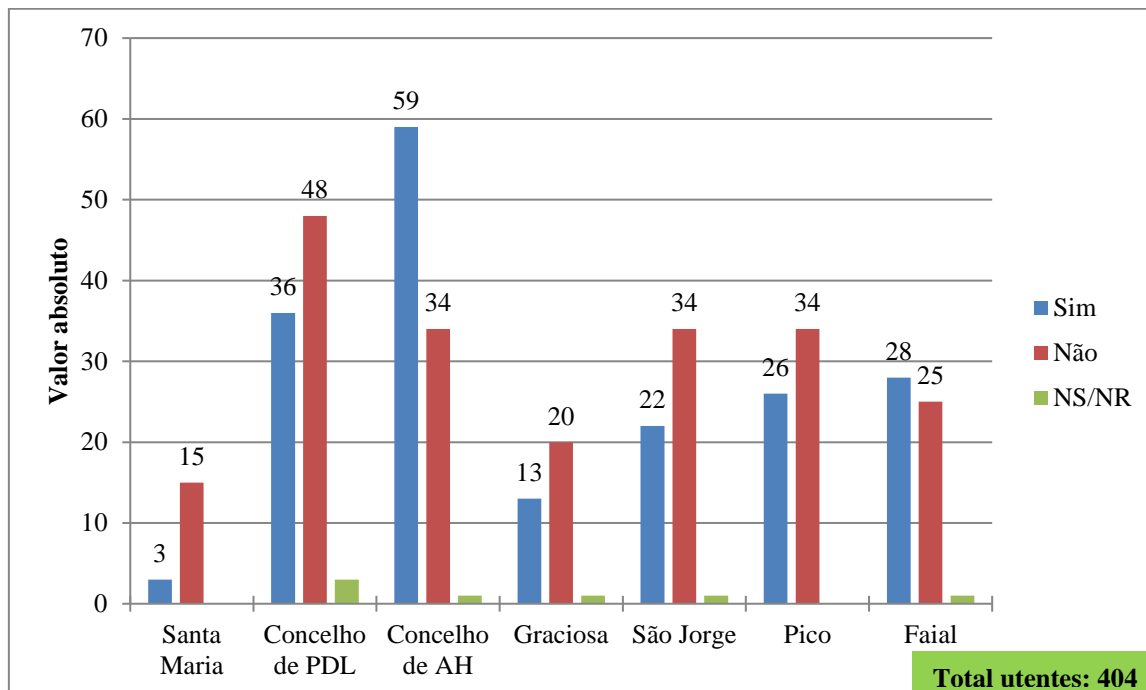


Gráfico 92 - Número de utentes que dispõem, ou não, de algum aparelho de aquecimento, por ilha ou concelho

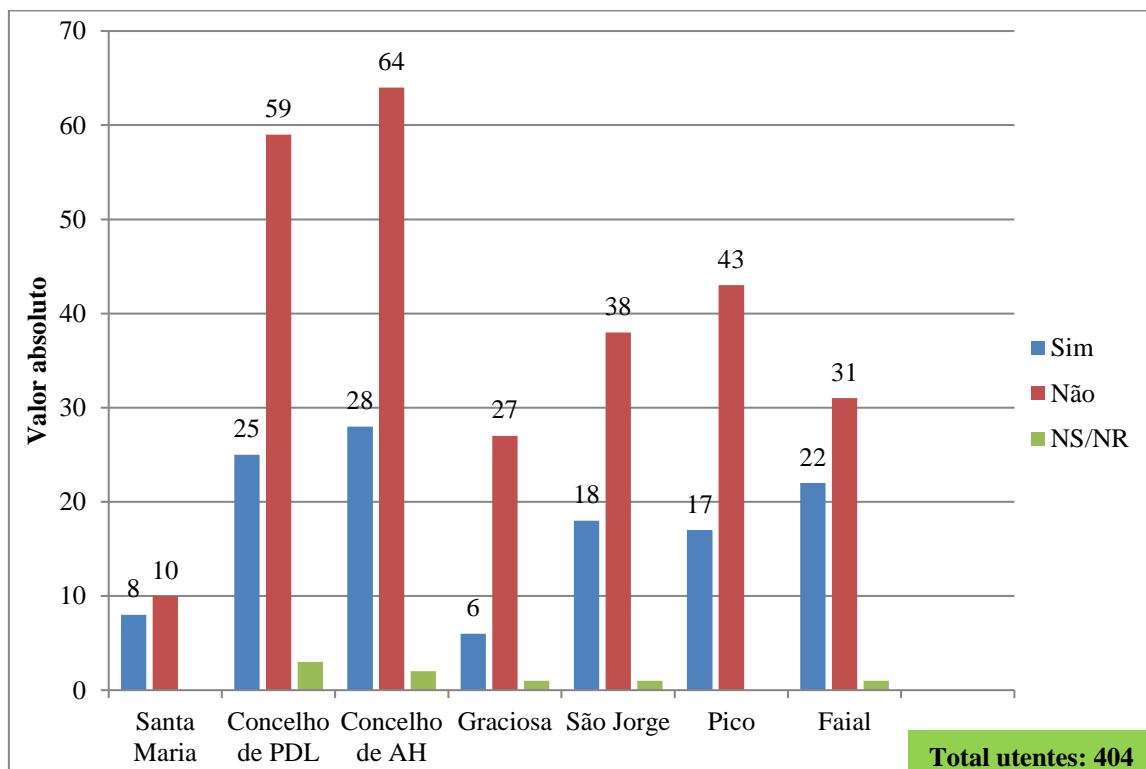
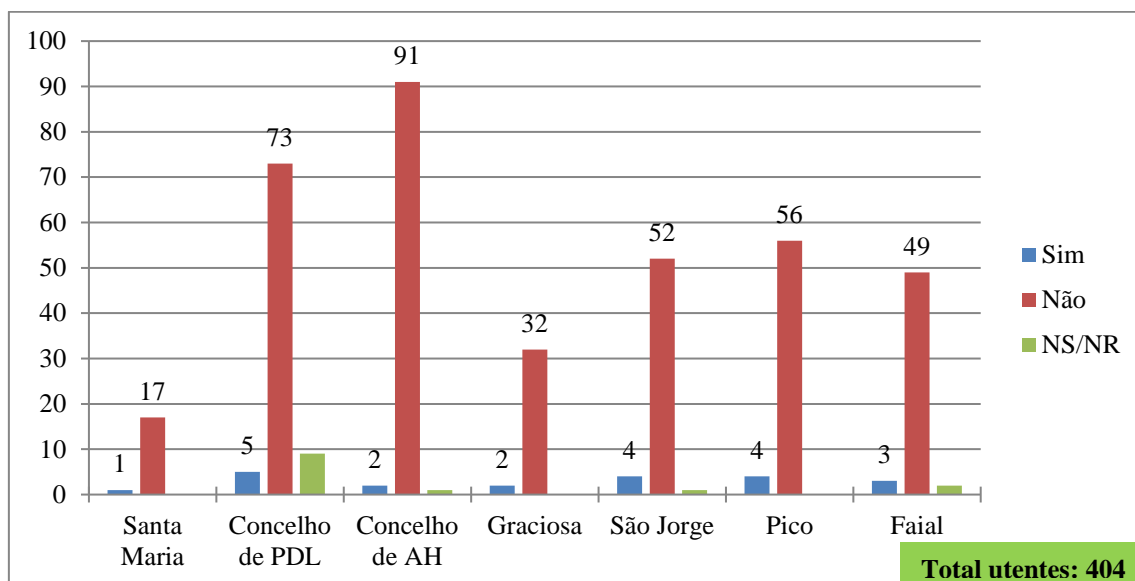
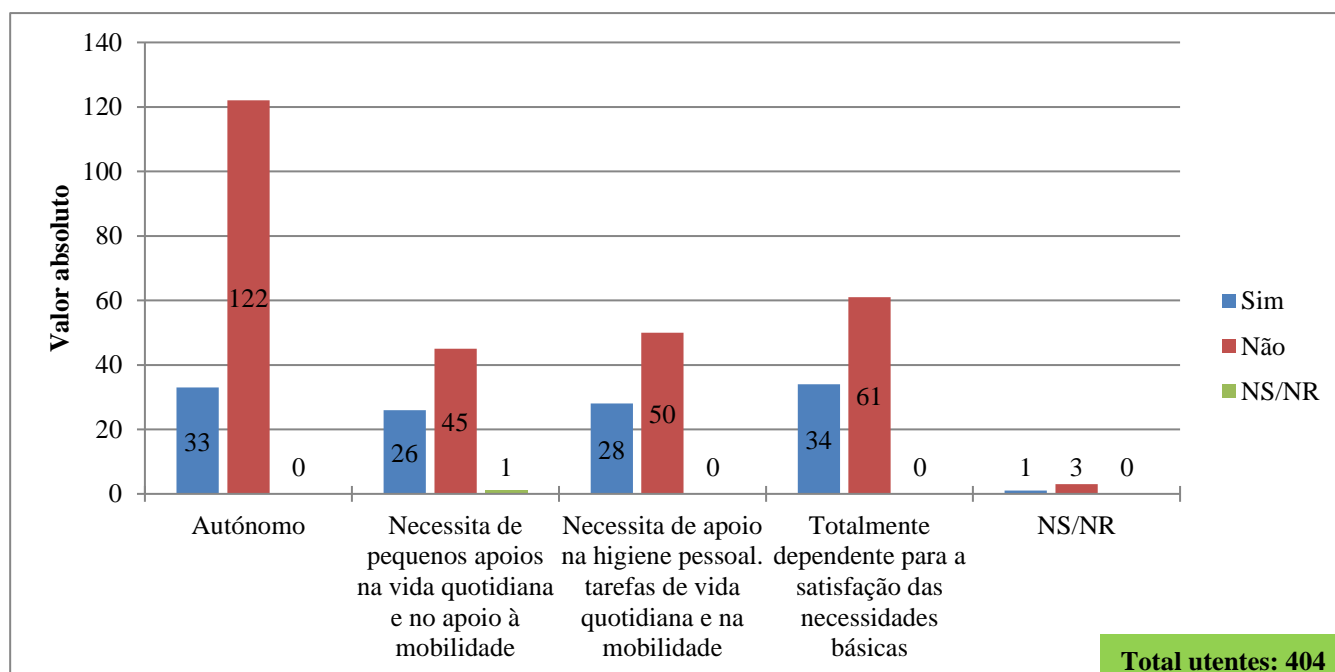


Gráfico 93 - Número de utentes que dispõem, ou não, de ar condicionado, por ilha ou concelho



8.4. Quarto de cama

Gráfico 94 - Número de utentes que partilham, ou não, o quarto, por grau de dependência



Quadro 36 – Relação de parentesco, ou não, da pessoa com quem o utente partilha o quarto

Descrição da pessoa	Autónomo	Necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade	Necessita de apoio na higiene pessoal, tarefas de vida quotidiana e na mobilidade	Totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas	NS/NR	Total
Amigo	1	0	0	0	0	1
Às vezes com o filho	0	0	0	1	0	1
Com a cuidadora	0	0	0	1	0	1
Companheira	0	0	1	0	0	1
Companheiro	2	0	0	0	0	2
Cônjuge	28	24	17	20	1	90
Cuidadora formal	0	0	0	1	0	1
Filha	0	0	2	5	0	7
Filhas	0	1	0	0	0	1
Filho	0	0	1	3	0	4
Irmã	0	1	3	1	0	5
Irmão	0	0	1	0	0	1
Mãe	0	0	0	2	0	2
Namorada	1	0	0	0	0	1
Neto	0	0	1	0	0	1
NS/NR	0	0	2	0	0	2
Pai	1	0	0	0	0	1
Total	33	26	28	34	1	122

Gráfico 95 - Número e percentagem de utentes, por tipo de cama que dispõe

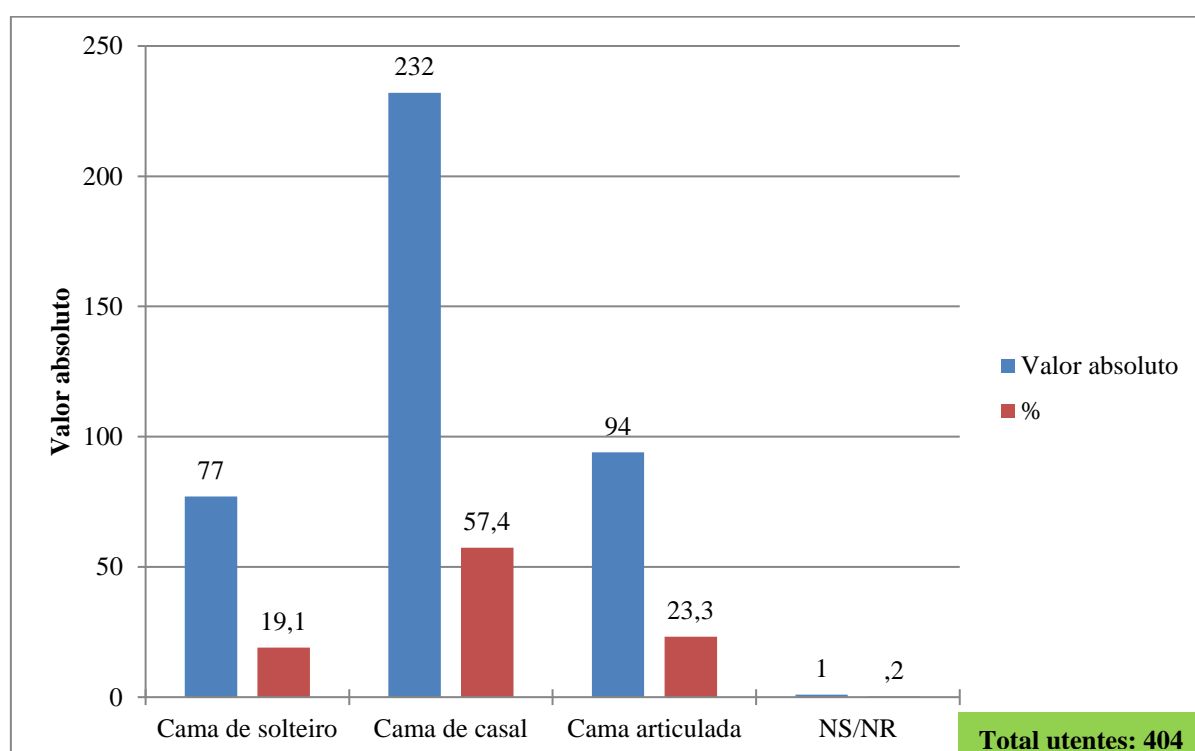
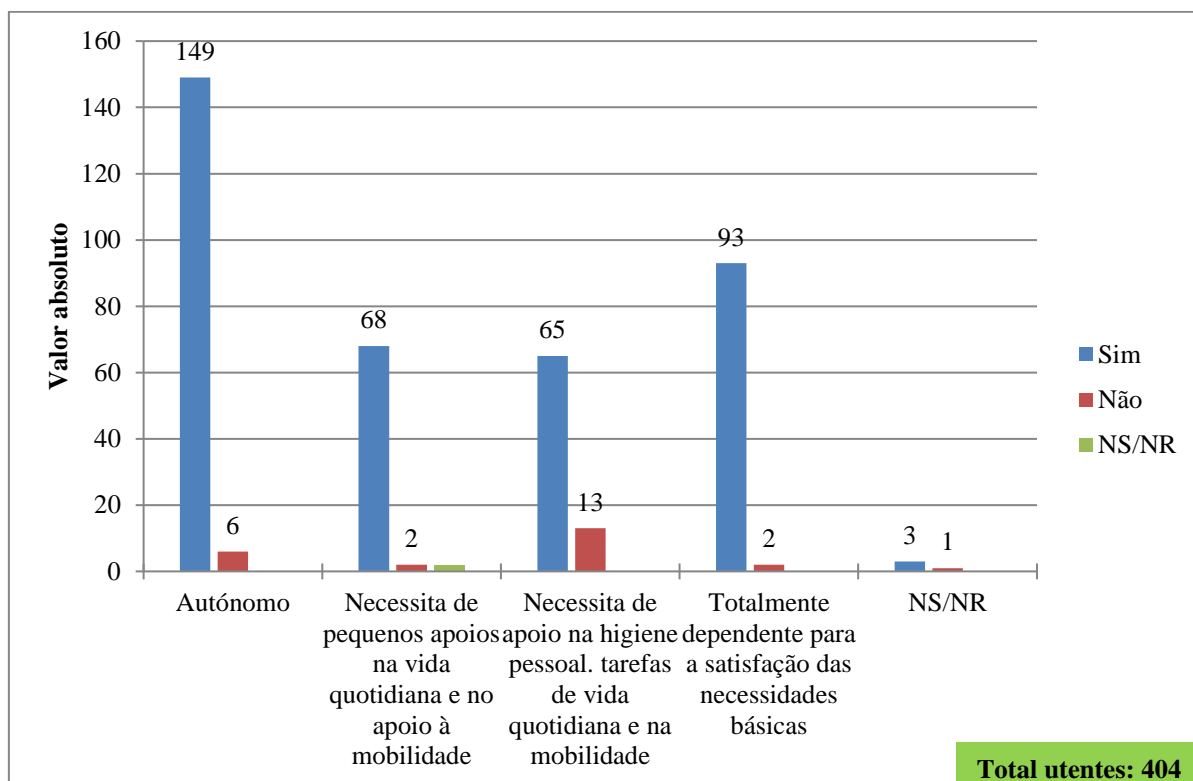


Gráfico 96 - Número de utentes que consideram, ou não, a cama adaptada ao seu estado físico, por grau de dependência



Quadro 37 - Motivo/s pela/s qual/ais considera/m a cama inadapta da ao estado físico, por grau de dependência

Descrição do motivo/s	Autônomo	Necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade	Necessita de apoio na higiene pessoal, tarefas de vida quotidiana e na mobilidade	Totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas	NS/NR	Total
Incapacidade financeira	2	1	7	0	1	11
Prefere partilhar a cama com o cónjuge	0	0	1	0	0	1
Outros	1	0	4	1	0	6
NS/NR	3	1	1	0	0	5
Inexistência de cama articulada no Banco de Ajudas Técnicas/Incapacidade financeira	0	0	0	1	0	1
Total	6	2	13	2	1	24

8.5. Equipamentos/espços de higiene/banho pessoal

Gráfico 97 - Número de utentes, por tipo de equipamentos de higiene/banho pessoal que dispõem na habitação

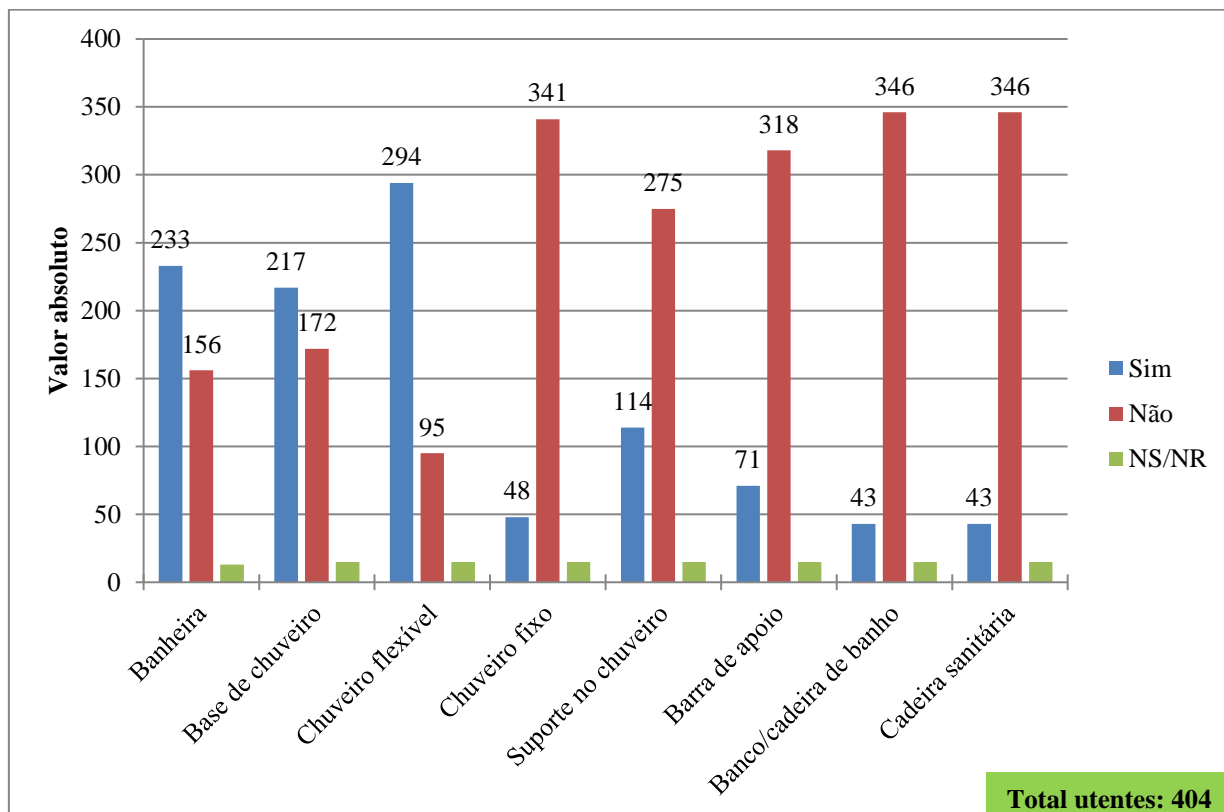
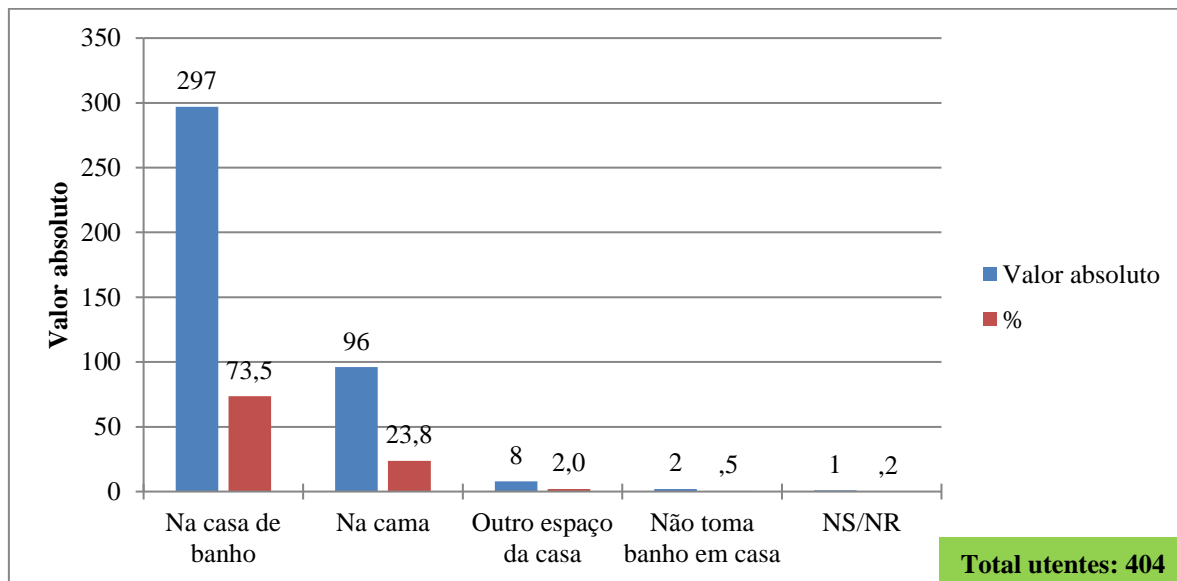


Gráfico 98 - Número e percentagem de utentes, por local/espço da casa onde toma banho



Quadro 38 - Descrição de outros espaços da casa onde toma banho

Tipo de espaço	Valor absoluto
Casa de despejo	1
Cozinha	1
“Quartinho”	1
Quarto (“pana de plástico”)	1
Quarto	2
No quarto com cadeira de banho	1
Retrete	1
Total	8

Capítulo IX - Rede de apoio e sociabilidade

9.1. Agregado familiar

Gráfico 99 - Número e percentagem de utentes, por número de elementos que constituem o agregado familiar

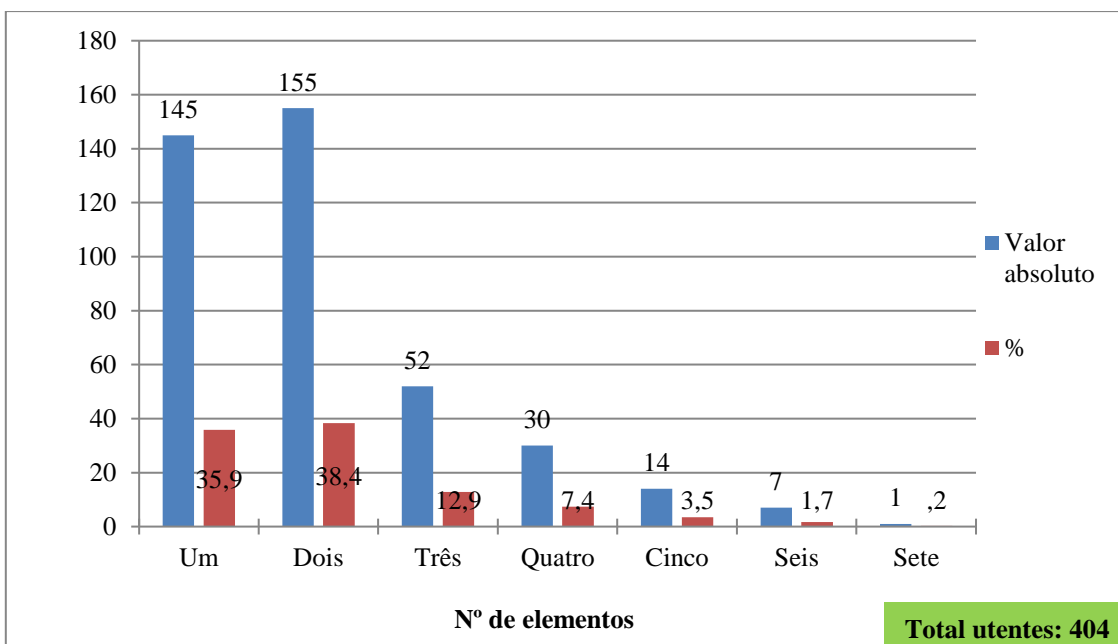


Gráfico 100 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, sós

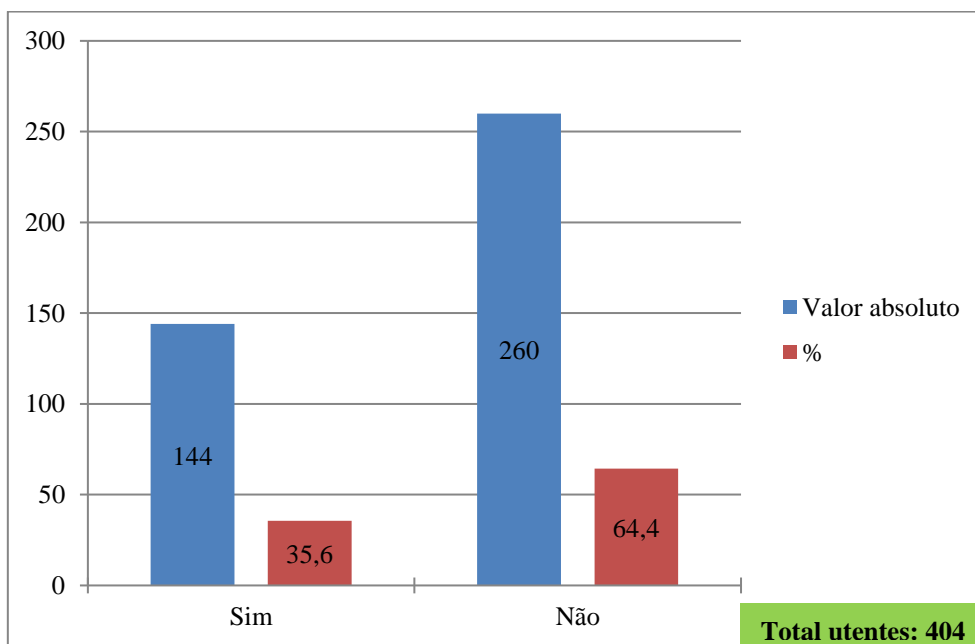


Gráfico 101 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com o cônjuge

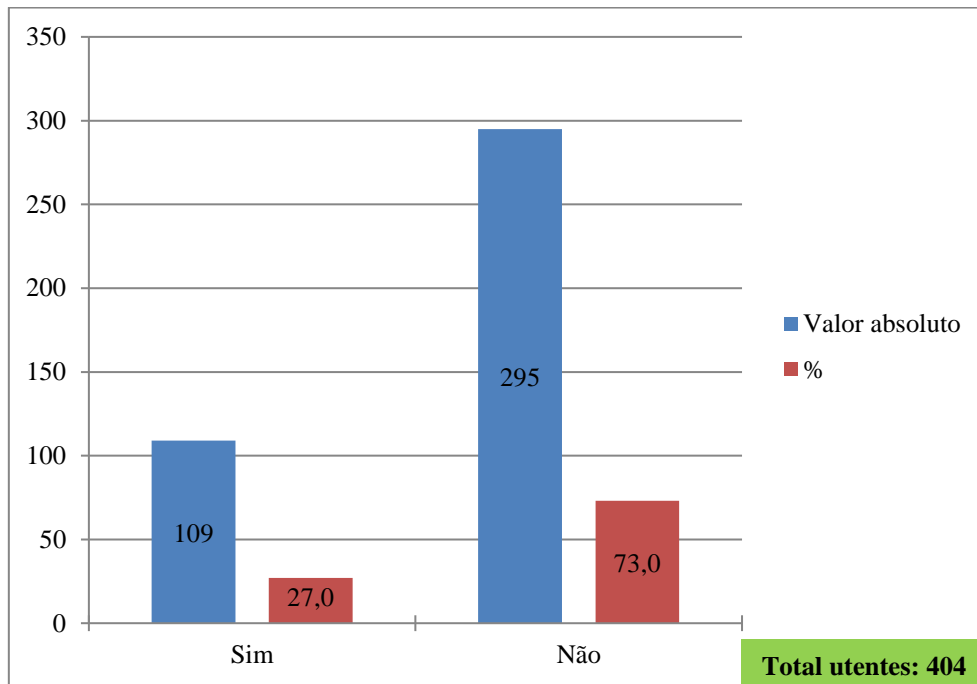


Gráfico 102 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com os pais

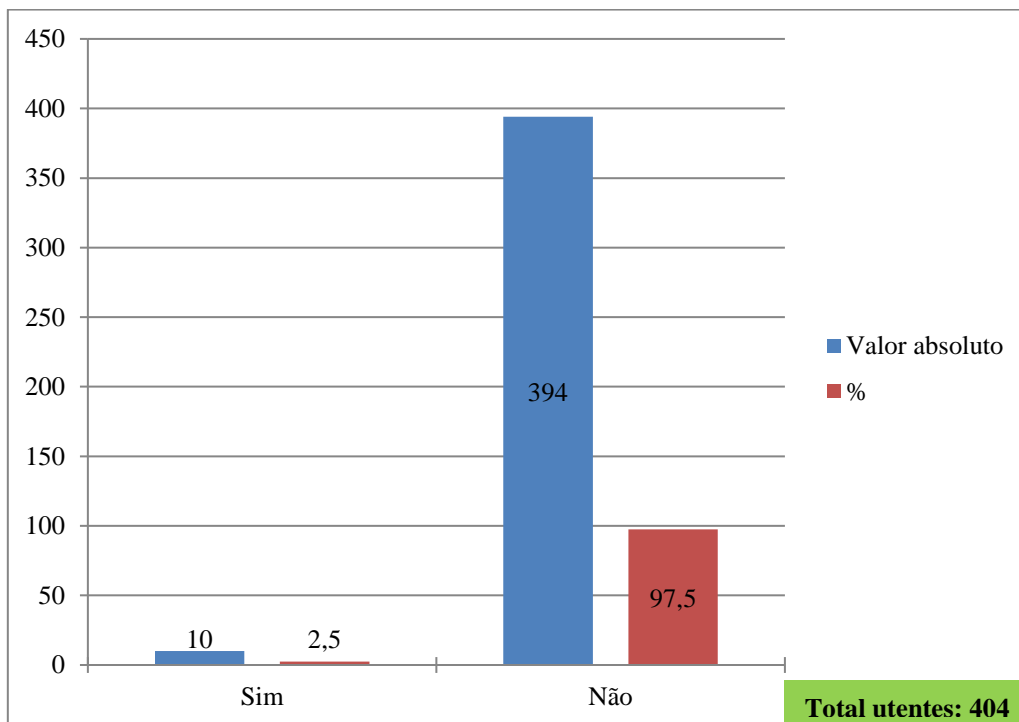


Gráfico 103 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com os filhos/as

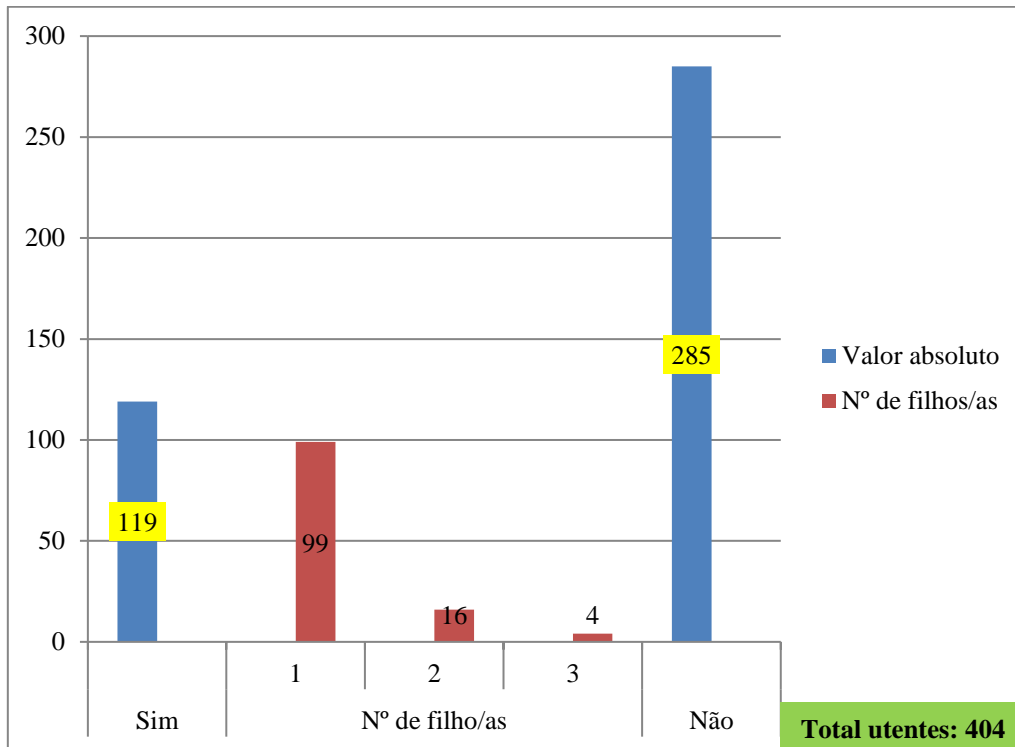


Gráfico 104 - Número de utentes que vivem, ou não, com os/as genros/noras

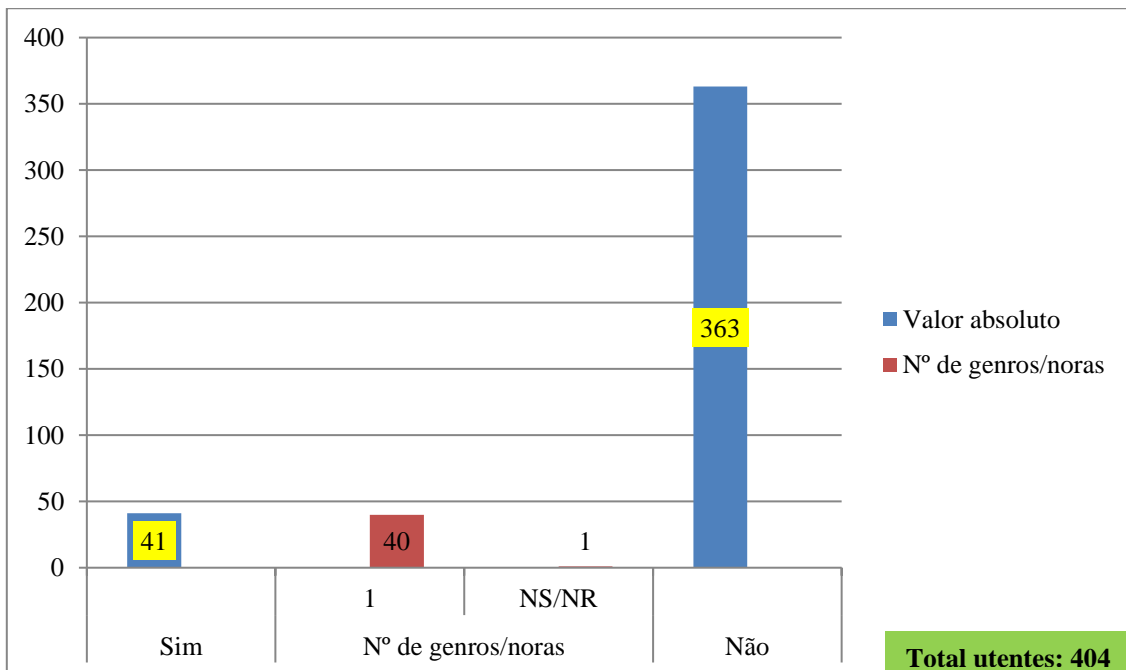


Gráfico 105 - Número de utentes que vivem, ou não, com netos/as

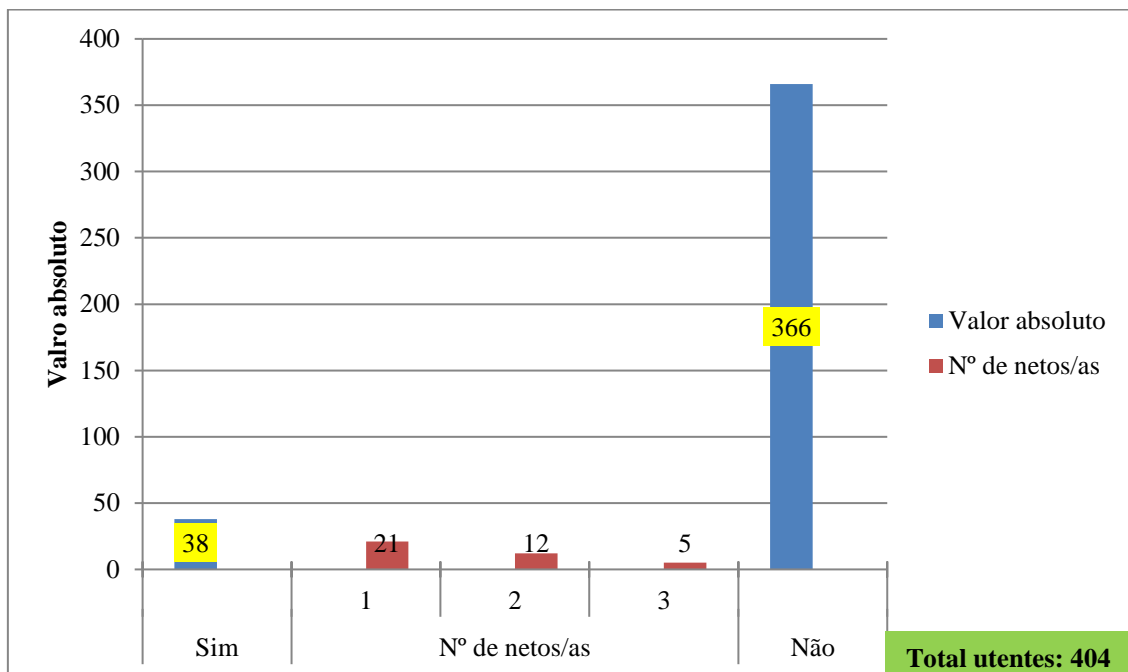


Gráfico 106 - Número de utentes que vivem, ou não, com irmãos/irmãs

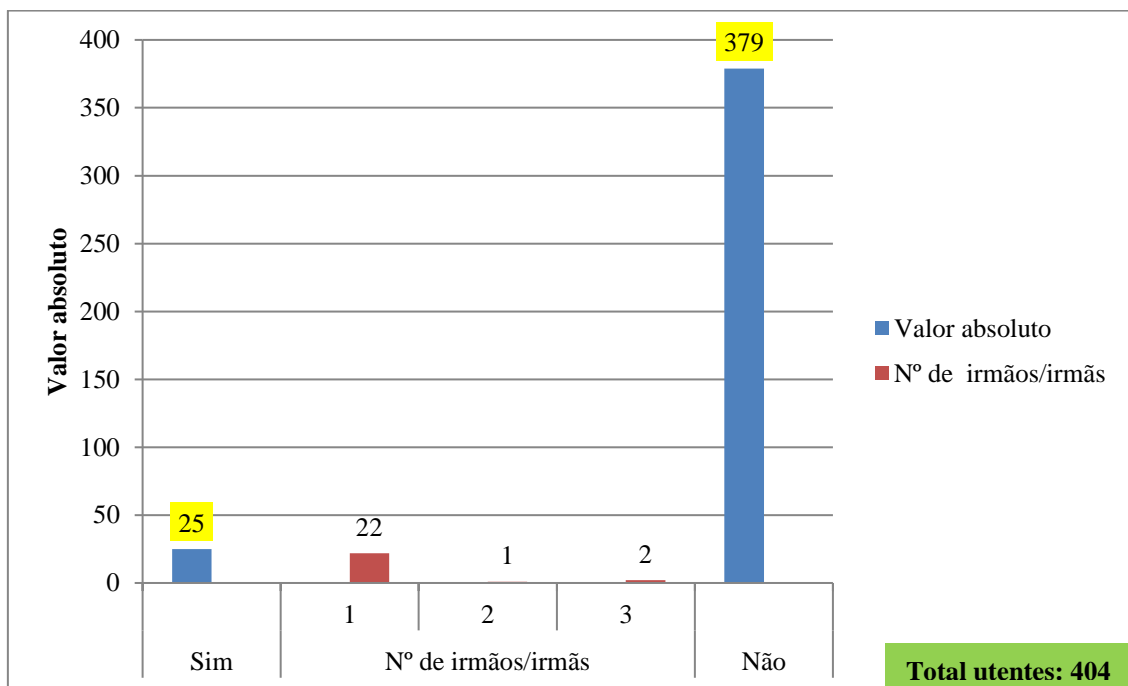


Gráfico 107 - Número de utentes que vivem, ou não, com sobrinhos/as

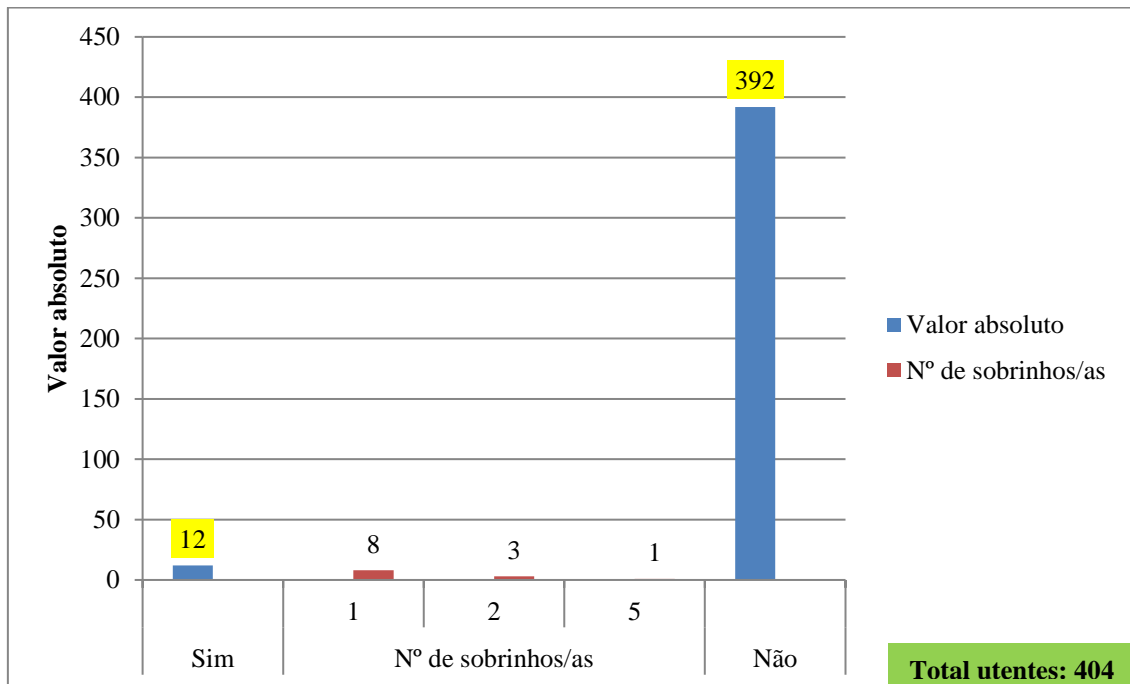


Gráfico 108 - Número de utentes que vivem, o u não, com amigos/as

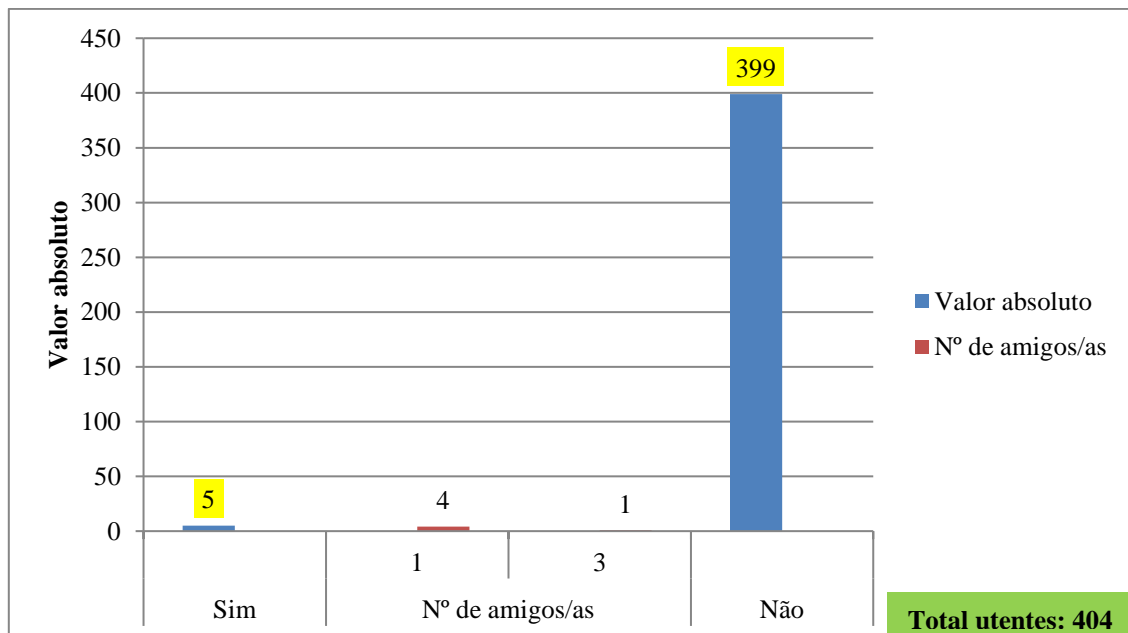
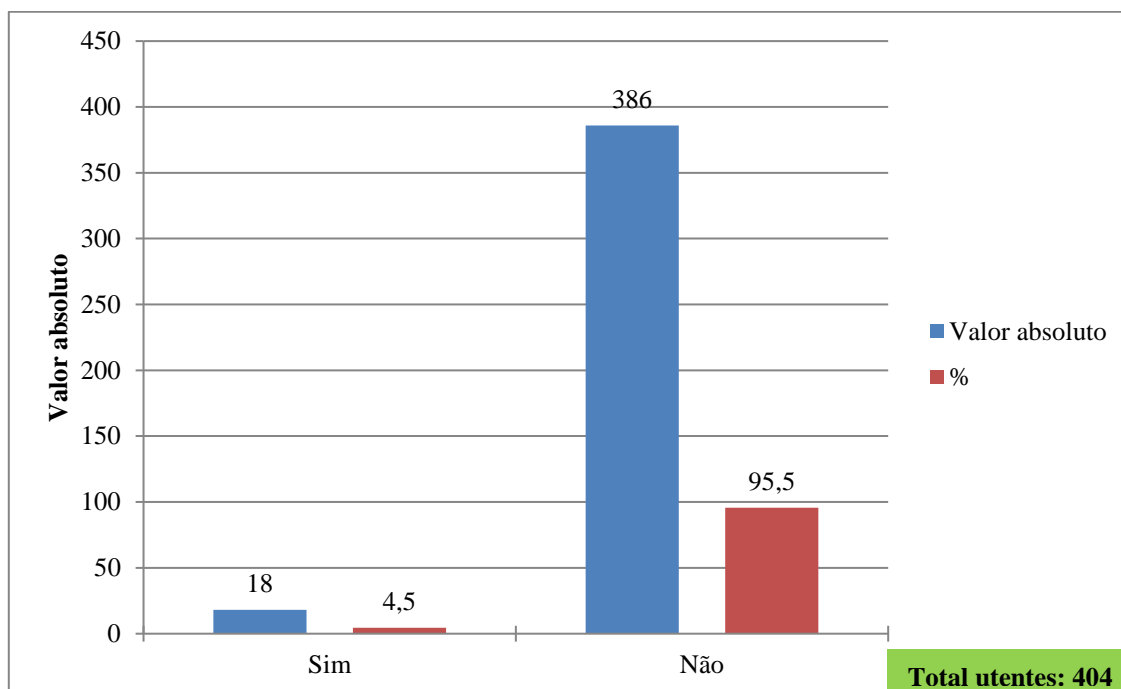


Gráfico 109 - Número e percentagem de utentes que vivem, ou não, com outras pessoas

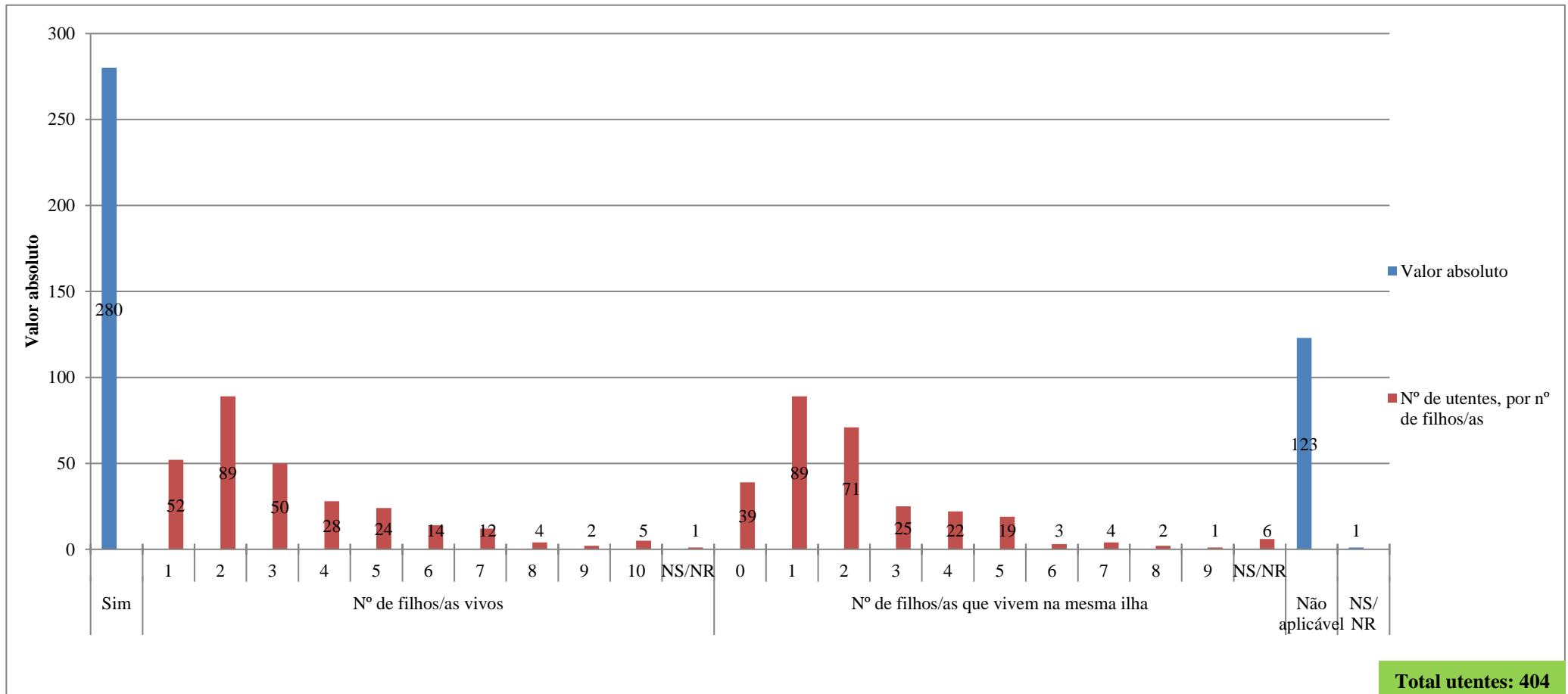


Quadro 39 - Descrição das “outras pessoas” com quem vive

Relação de parentesco, ou não, das “outras pessoas” com quem vive	Valor absoluto
Afilhado	1
Afilhado e família	1
Bisneta	1
Colegas de casa	1
Companheiro/a	2
Cuidadora formal	1
Cunhado/a	3
Filha da nora	1
Mãe	1
Primos	1
Sogros	3
Padre e cuidadora	1
Tio	1
Total	18

9.2. Familiares mais diretos (vivos)

Gráfico 110 - Número de utentes, por número de filhos vivos, ou não, e por número de filhos que vivem na mesma ilha



9.3. Caraterização dos filhos, por idade e por sexo

Gráfico 111 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades são inferiores a 30 anos

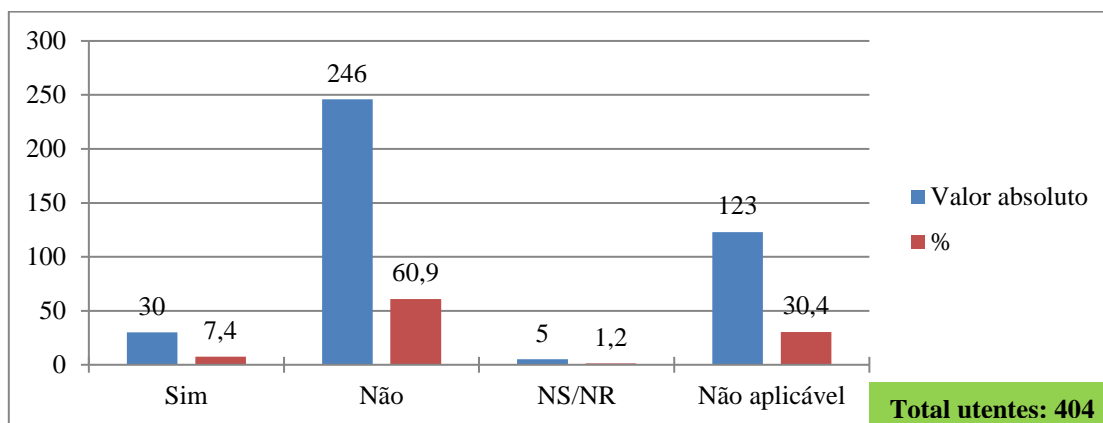


Gráfico 112 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 30 e os 39 anos

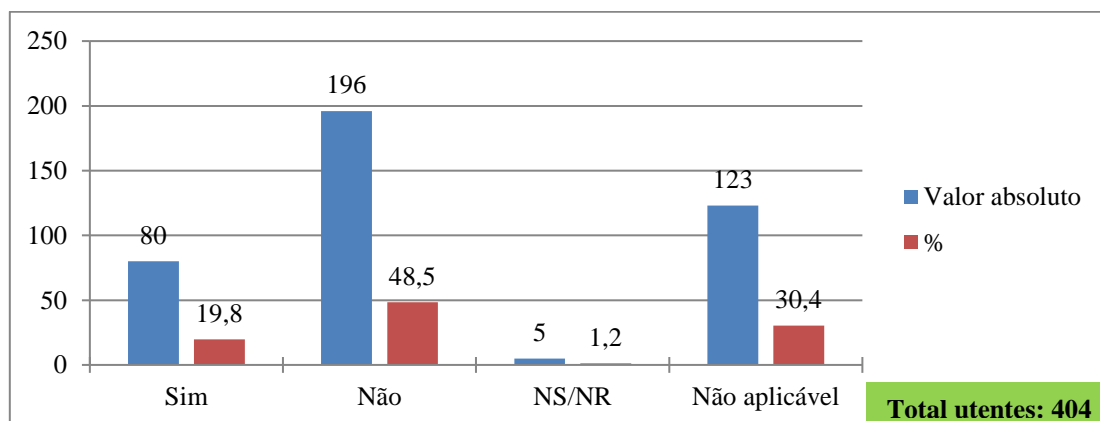


Gráfico 113 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 40 e os 49 anos

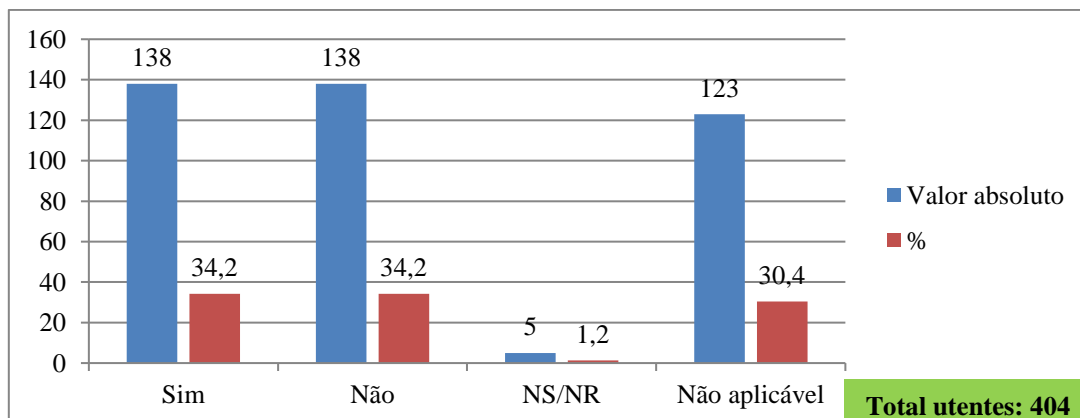


Gráfico 114 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades situam-se entre os 50 e os 59 anos

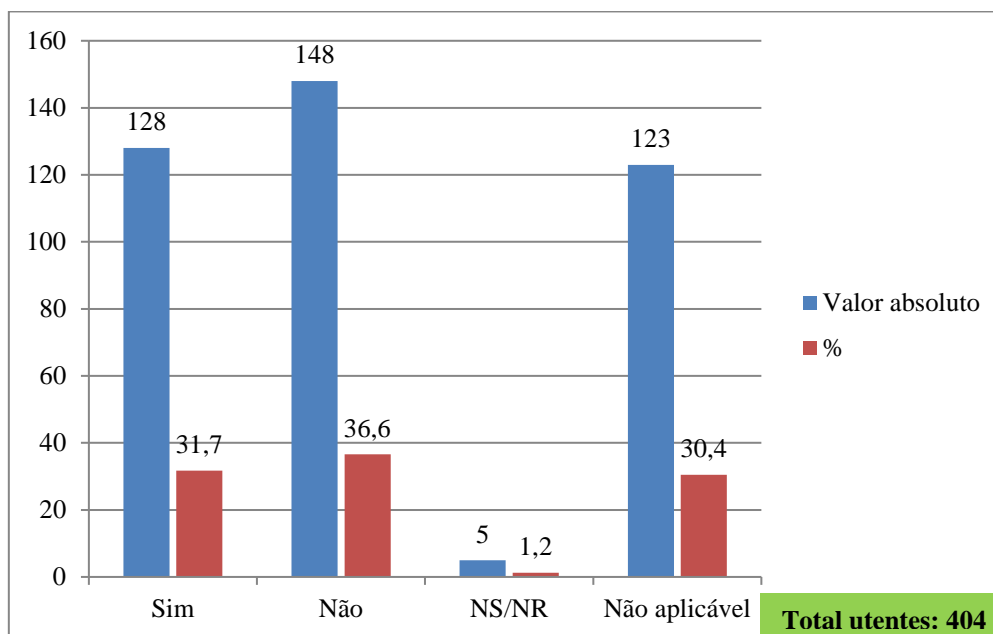
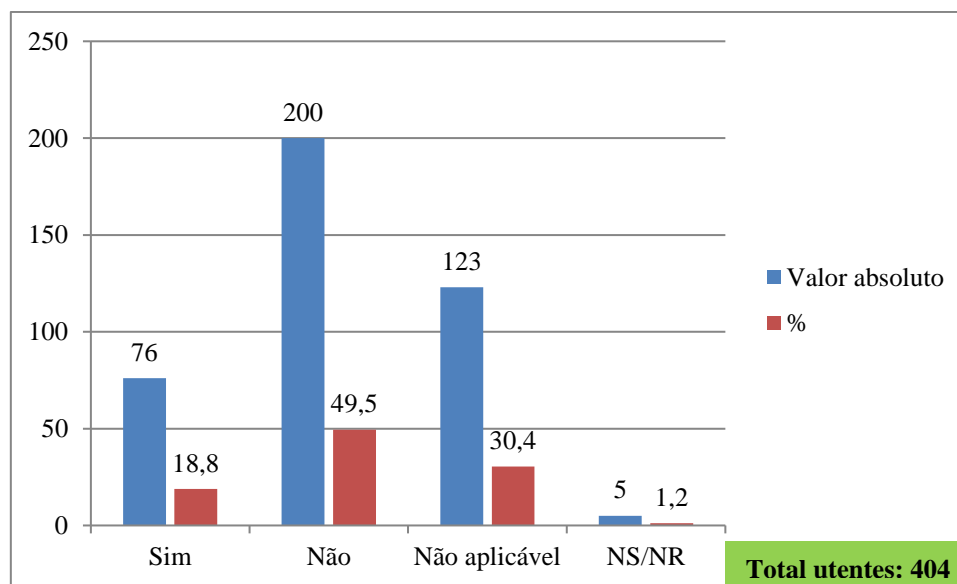


Gráfico 115 - Número e percentagem de utentes com filhos, ou não, cujas idades são superiores a 60 anos



9.4. Número de filhos, por sexo

Gráfico 116 - Número de utentes com filhos, ou não, do sexo masculino, por número de filhos

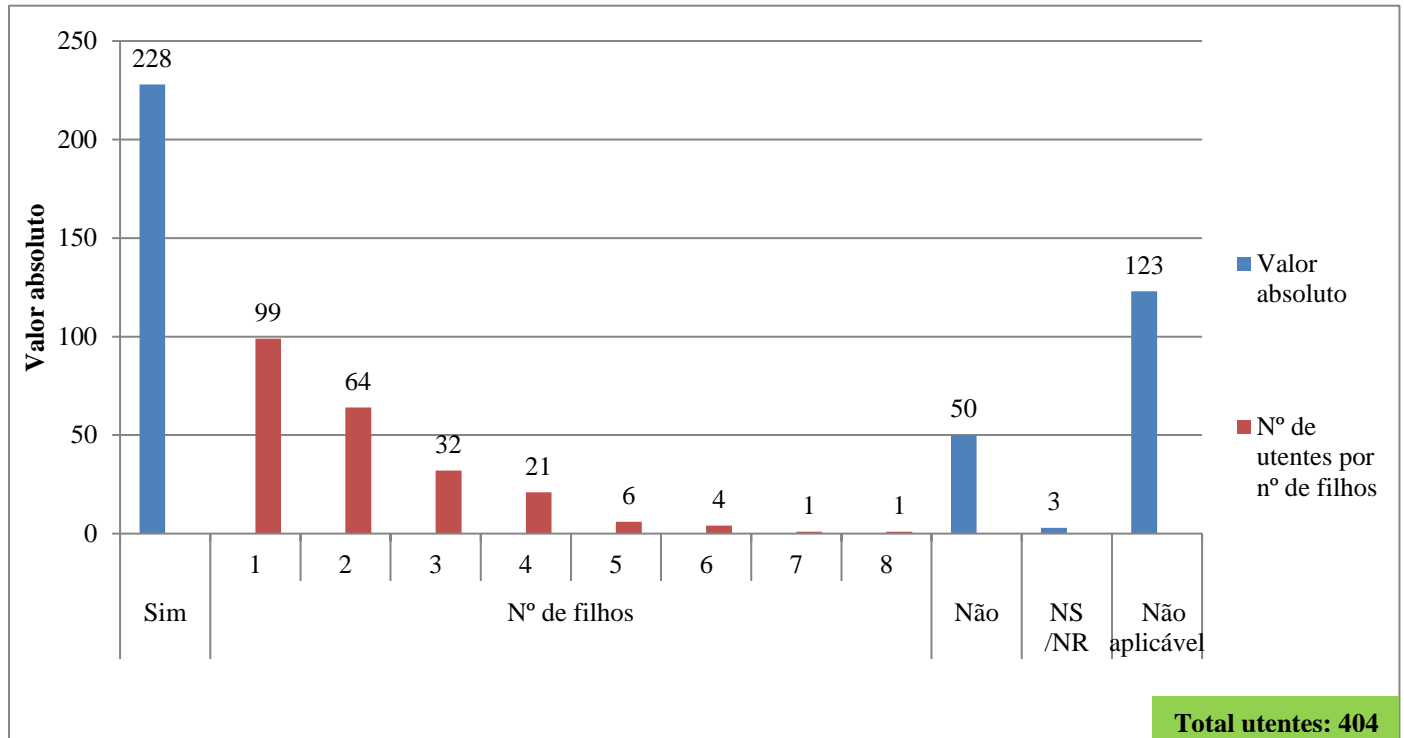
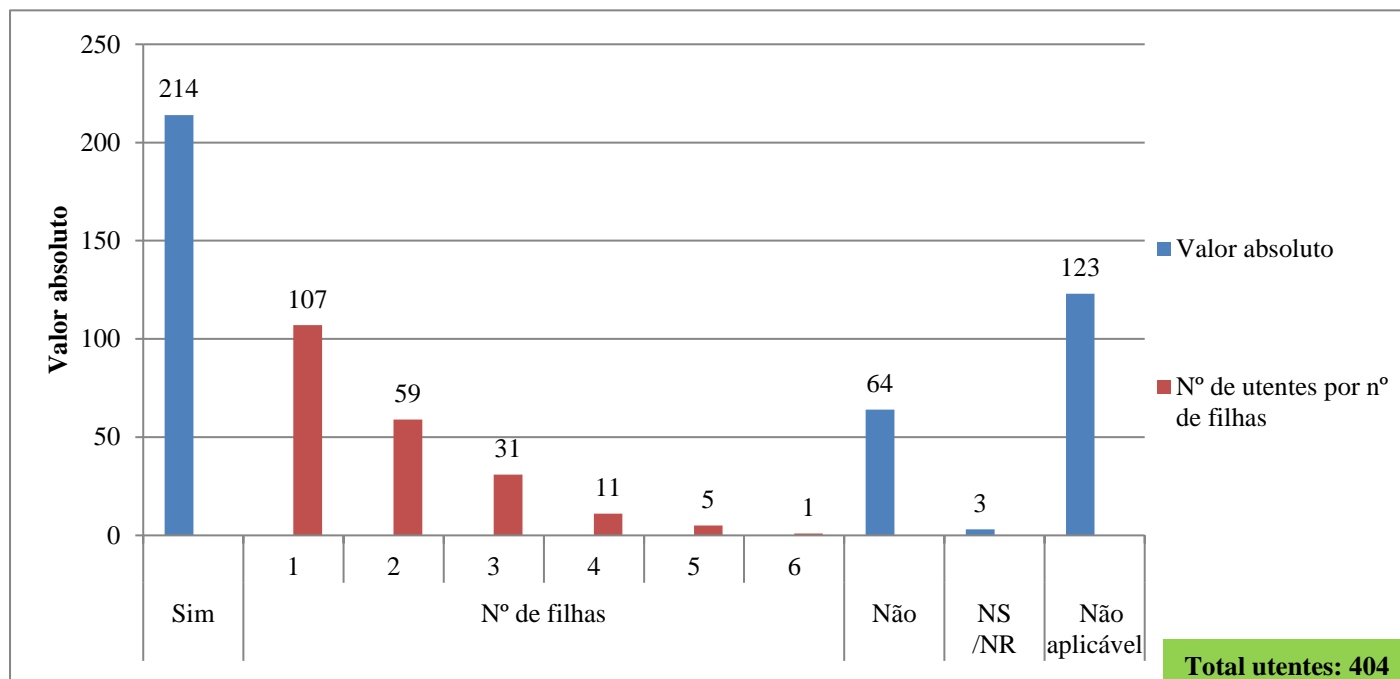


Gráfico 117 - Número de utentes com filhos, ou não, do sexo feminino, por número de filhas



9.5. Freguesia de residência dos filhos

Gráfico 118 - Número e percentagem de utentes, que têm, pelo menos, um filho a residir na mesma freguesia que os pais

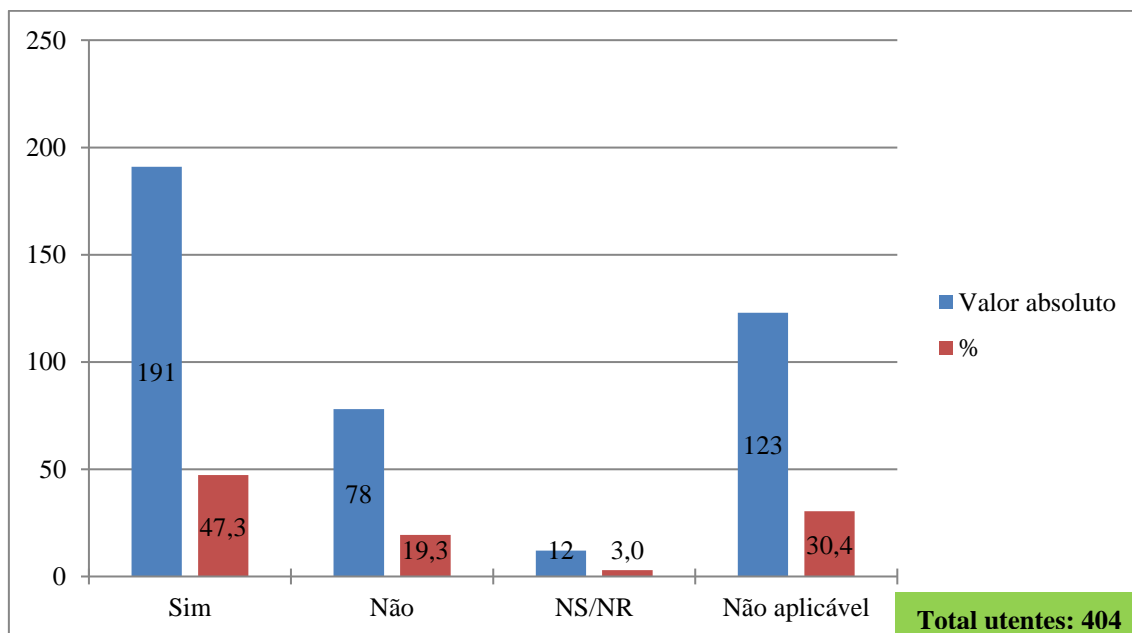
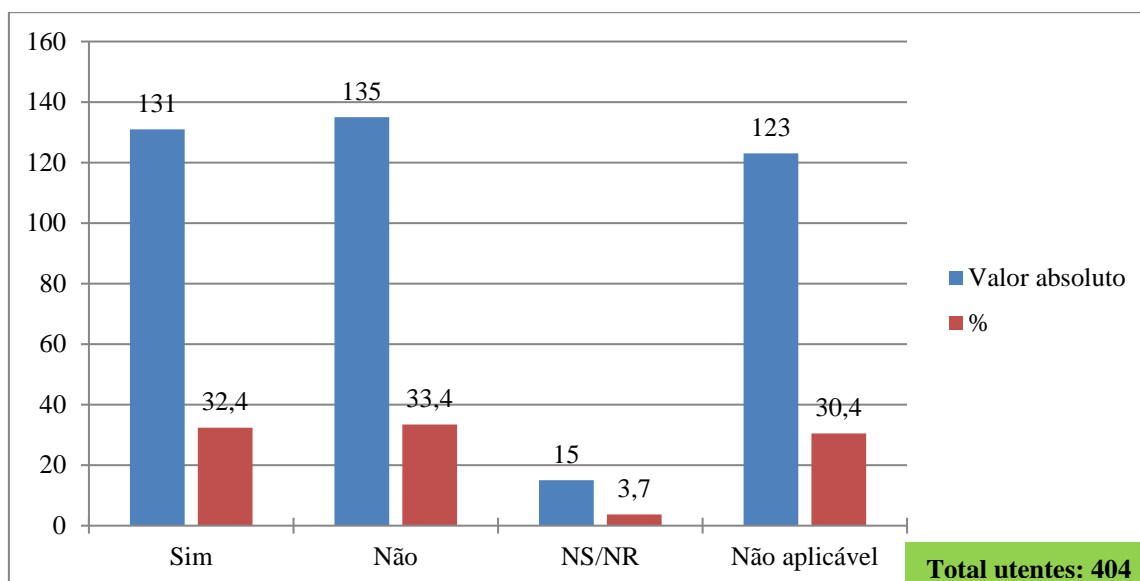


Gráfico 119 - Número e percentagem de utentes, que têm, pelo menos, um filho a residir noutra local



9.6. Sociabilidade (frequência de contato com a família e outras pessoas próximas)

Gráfico 120 - Número e percentagem de utentes, por periodicidade de contato com a família (familiares com quem não vive/coabita)

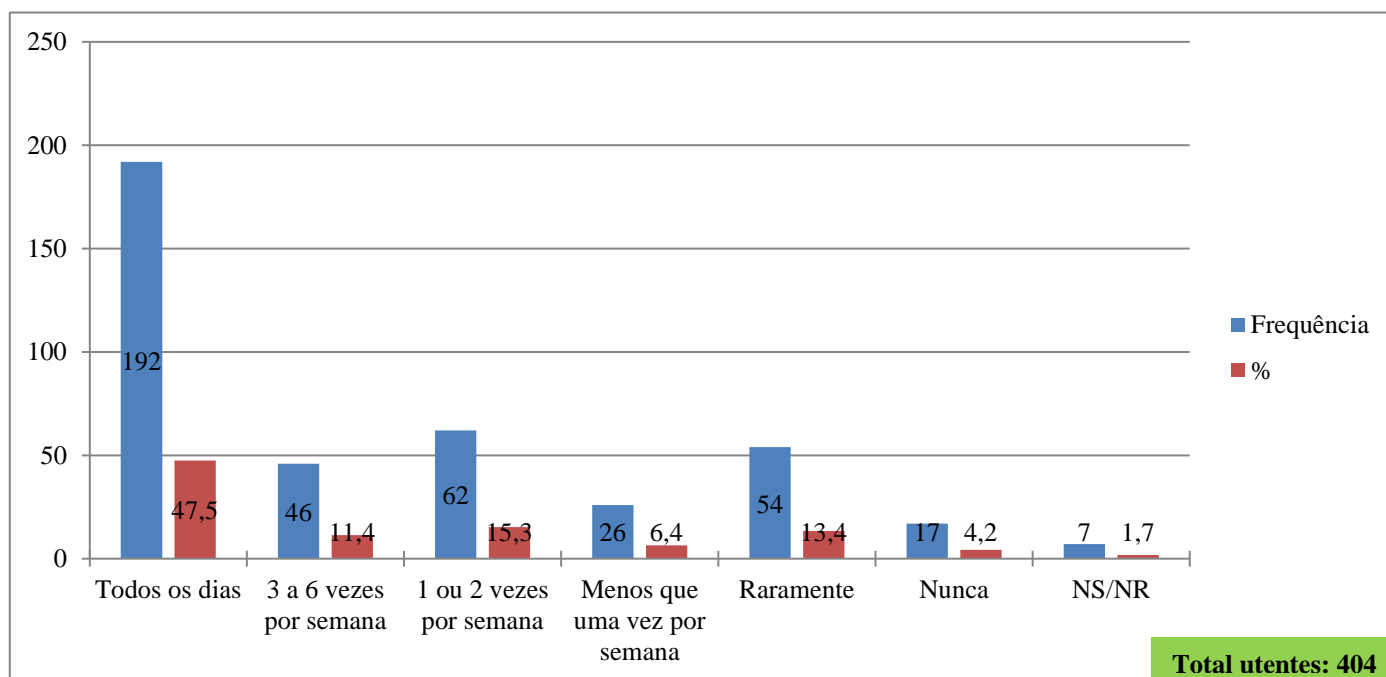


Gráfico 121 - Número de utentes, por tipo de contato que mantêm, ou não, com os familiares com quem não coabita

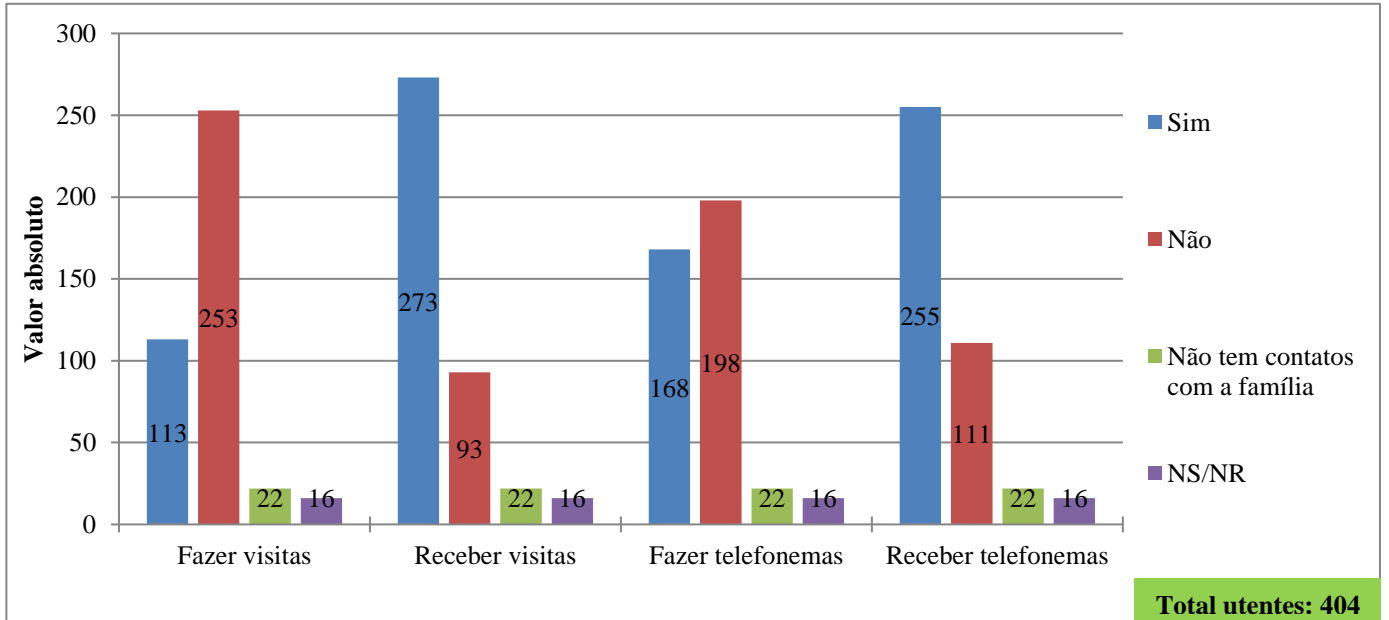


Gráfico 122 - Número e percentagem de utentes que consideram, ou não, conviver o número de vezes suficientes com os familiares

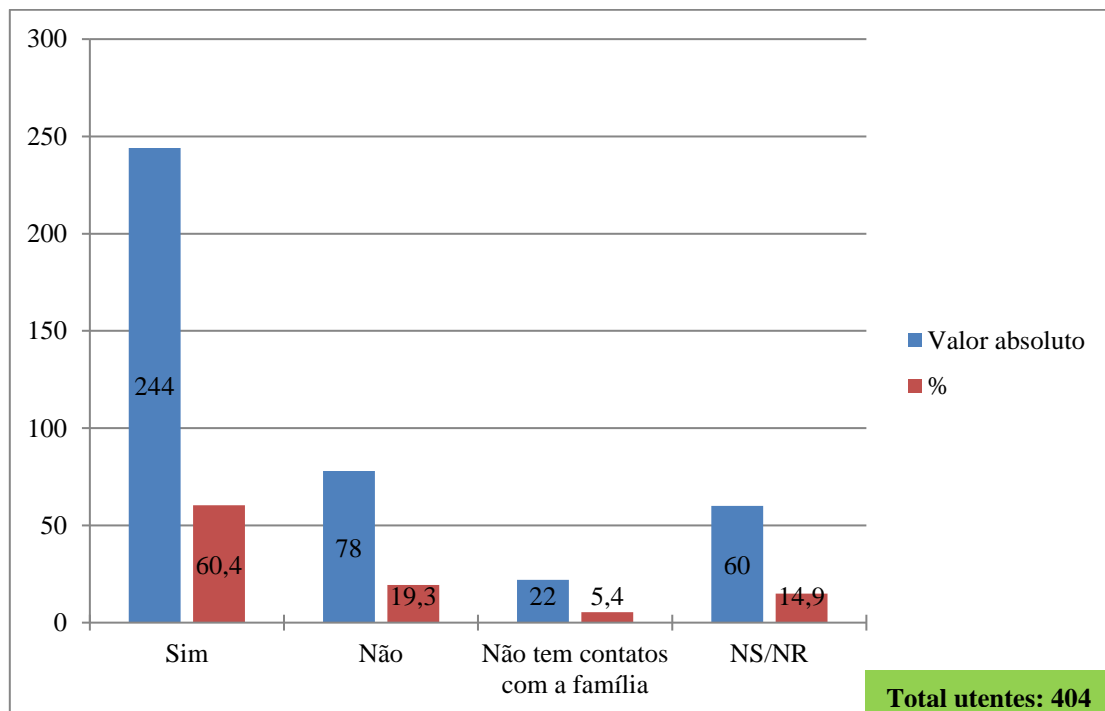
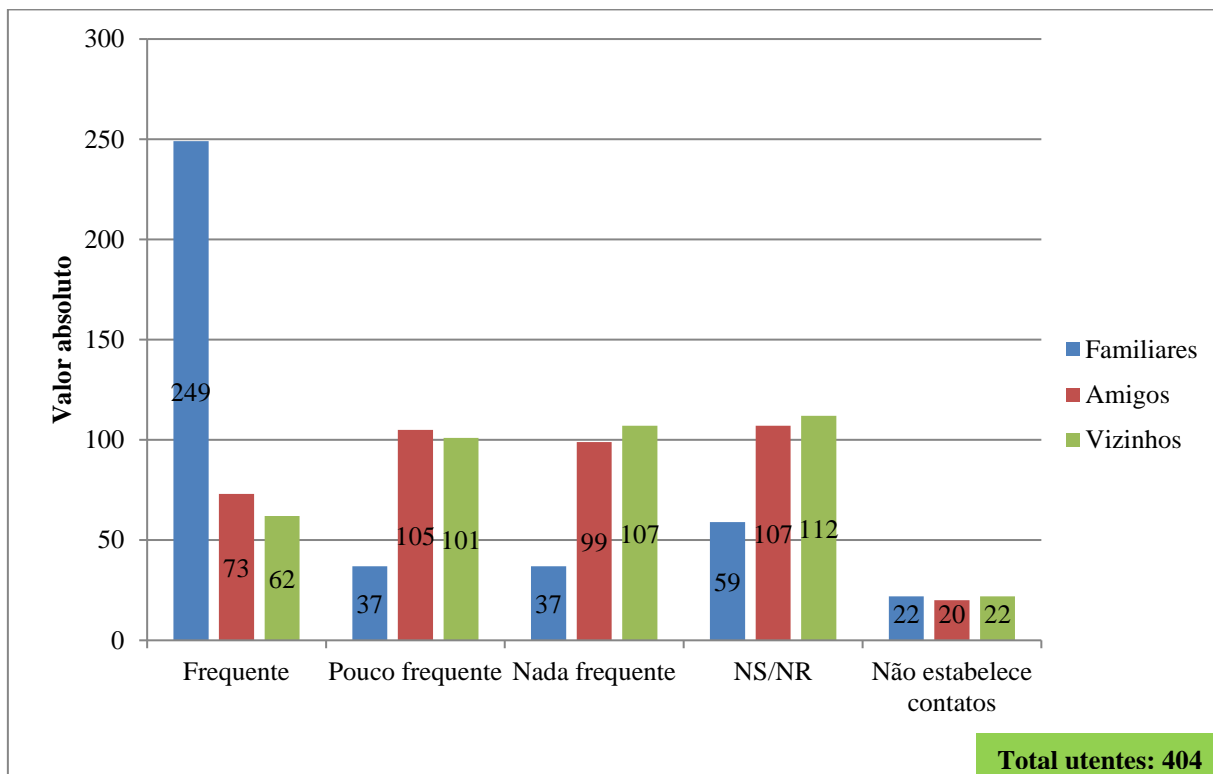


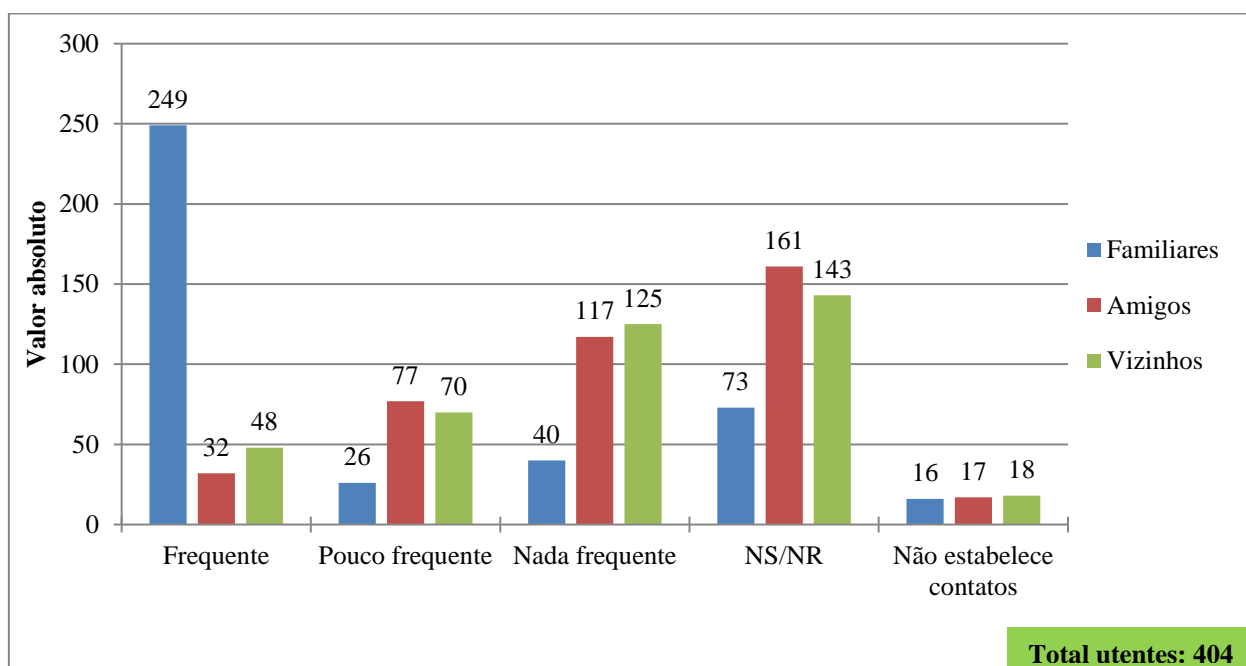
Gráfico 123 - Número de utentes, segundo a frequência que contata os seus familiares, amigos e vizinhos



Quadro 40 - Outras pessoas com quem costumam contactar no dia-a-dia

Descrição das outras pessoas/entidades com quem estabelece contato no dia-a-dia	Valor absoluto
Afilhada	1
Centro de Dia	1
Colegas de café	1
Colegas de trabalho	2
Cuidadora informal	1
Funcionárias do SAD	19
Pessoas que encontra ocasionalmente	1
Padre e Cuidadora	1
Total	27

Gráfico 124 - Número de utentes, segundo a frequência que contata os seus familiares, amigos e vizinhos, em caso de necessitar de algum tipo de ajuda

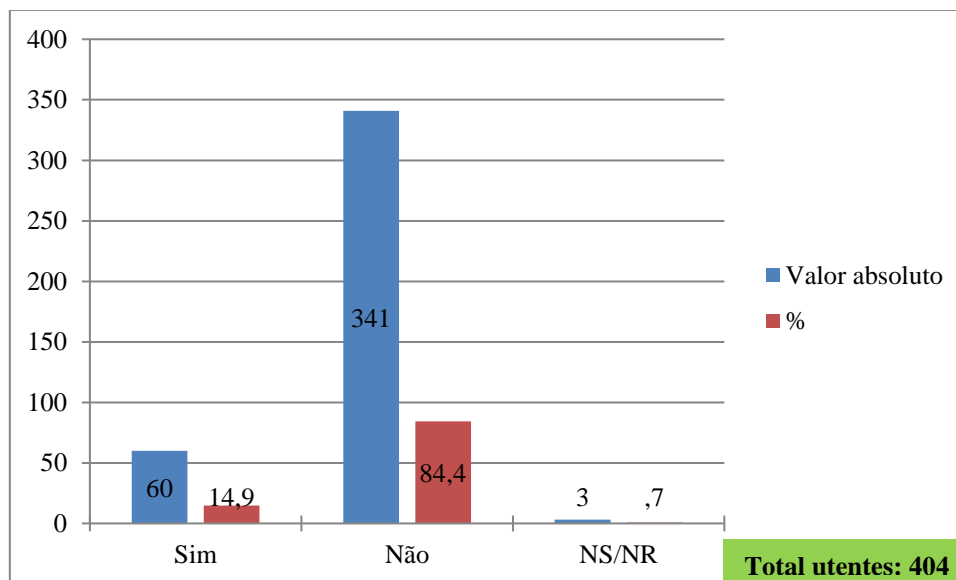


Quadro 41 - Outras pessoas/entidades a quem recorrem caso necessitem de ajuda

Descrição das outras pessoas/entidades com quem estabelece contato	Valor absoluto
Afilhada	1
Assistente social	1
Bombeiros	1
Casa Social e Paroquial São Roque	1
Contata o 112	1
Cuidadora informal	2
Ex-mulher	1
Filha; Cunhada	1
Filho	1
Funcionários SAD	17
Hospital	1
Junta de freguesia	1
Procurador	1
Senhorio	2
Sobrinho	1
Vizinha	1
Total	34

9.7. Situações de dependência

Gráfico 125 - Número e percentagem de utentes com familiares/pessoa próxima com, ou não, algum grau de dependência, no mesmo agregado familiar



Quadro 42 - Descrição do familiar ou pessoa próxima dependente com quem vive

Familiar/pessoa próxima	Valor absoluto
Companheira	1
Cônjuge	30
Deficiente visual	1
Filha	3
Filho	6
Irmã	5
Irmã; Sobrinha	1
Irmão	1
Mãe	2
Mãe e a Irmã	1
Não consegue especificar	1
Neta	1
Pai	1
Sogra	1
Sogro/a do filho	2
Sr. Padre	1
NS/NR	2
Total	60

Capítulo X - Ligação com o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Gráfico 126 - Número e percentagem de utentes, por período de tempo que é cliente do SAD

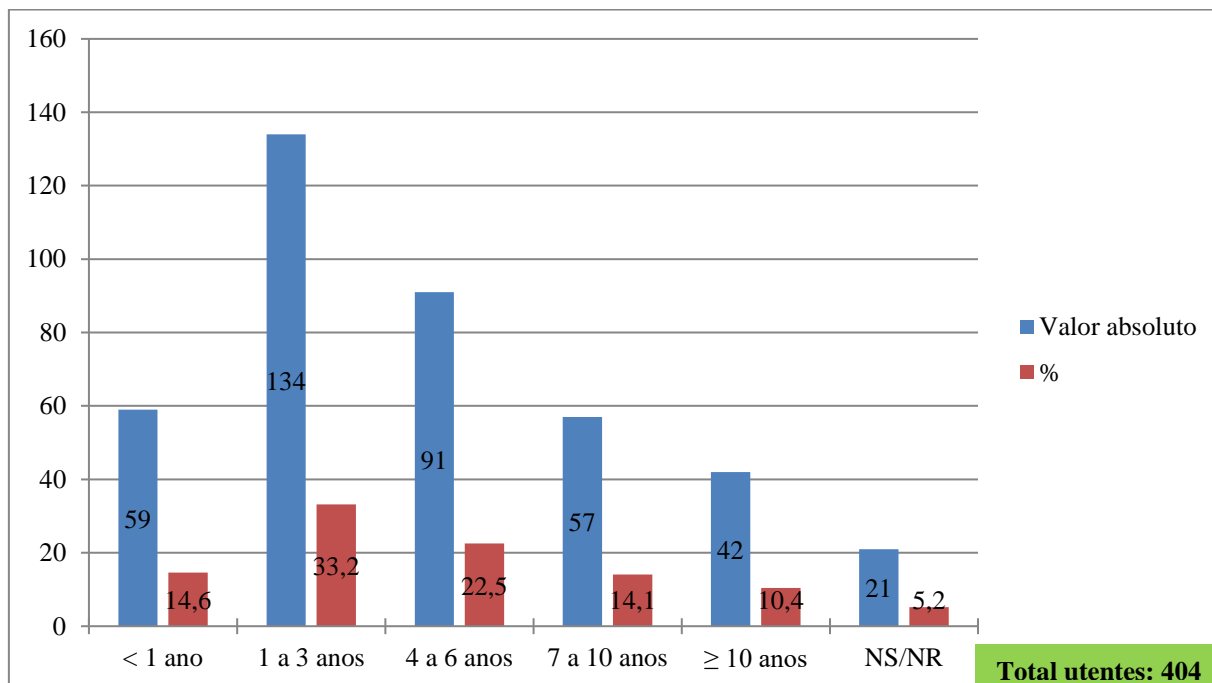
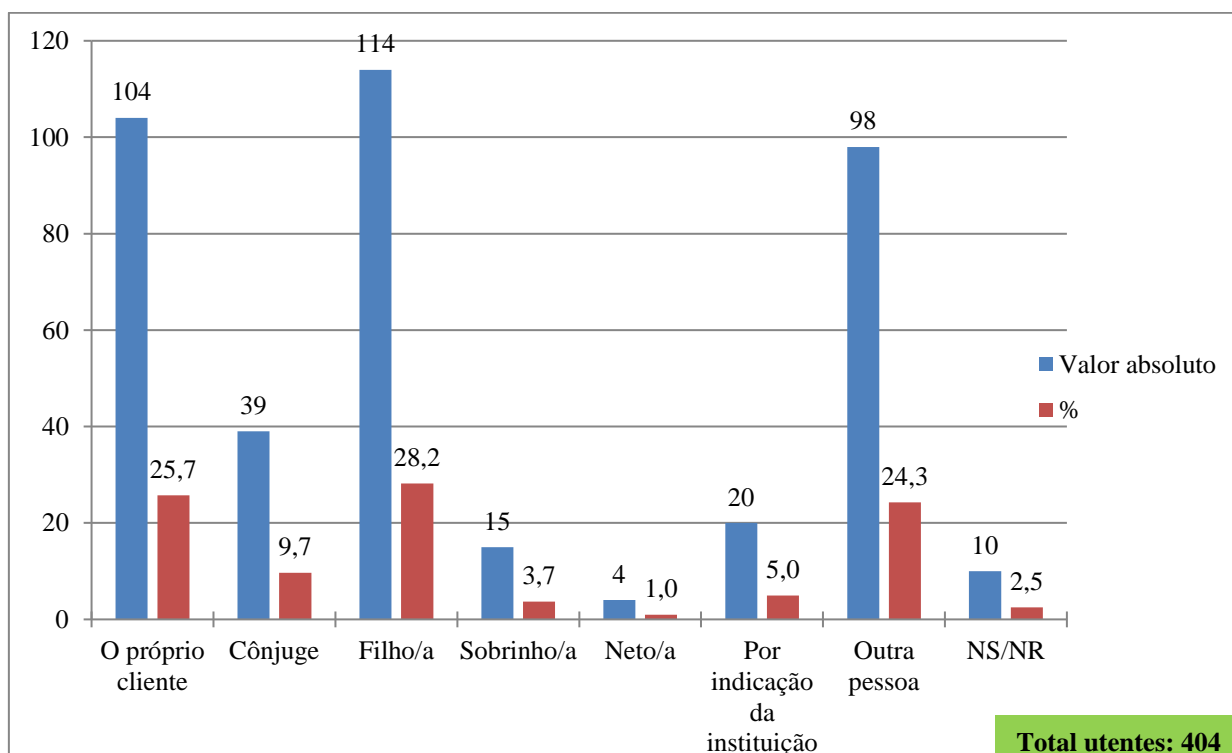


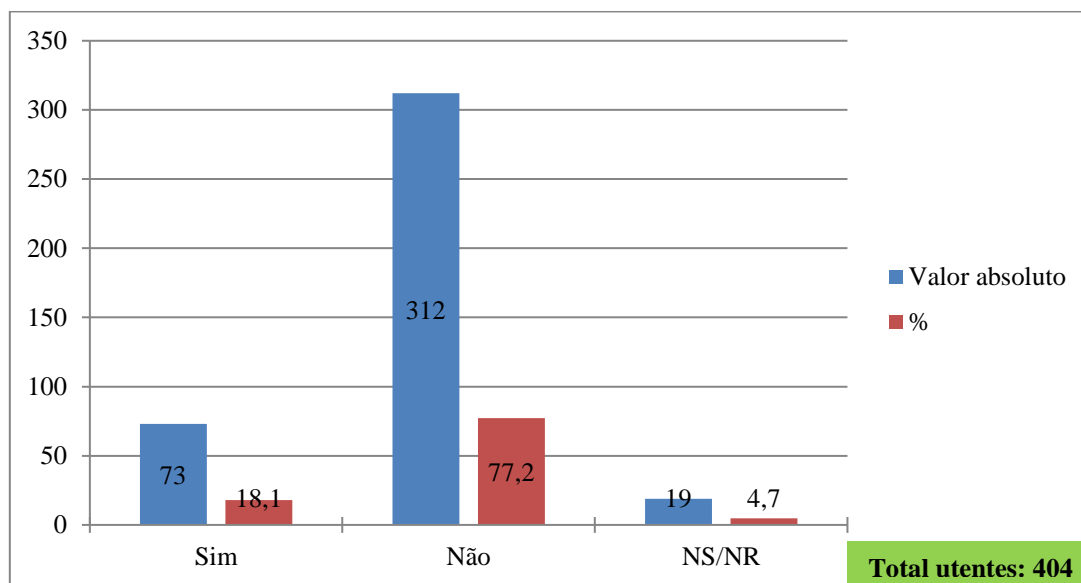
Gráfico 127 - Número e percentagem de utentes, por pessoa/entidade que solicitou o SAD



Quadro 43 - Descrição da(s) outra(s) pessoa(s)/entidade(s) que solicitaram o SAD

Pessoas/entidades	Valor absoluto
Afilhado	1
Amigo/a	10
Assistente Social	23
Centro de Saúde	1
Companheiro	1
Cunhado/a	4
Ex-cônjuge	1
Familiares de amigos	1
Funcionária do RSMM	1
Genro	2
Hospital	3
Irmã	16
Irmão	6
Mãe	5
Médico/a de família	4
Não sabe quem	1
Nora	6
Padre	1
Pai	1
Pais	2
Presidente da Junta de Freguesia	1
Primo	1
Sobrinha	1
Tio	1
Vizinho/a	4
Total	98

Gráfico 128 - Número e percentagem de utentes com, ou sem algum familiar/pessoa próxima, no mesmo agregado familiar, a usufruir do SAD



Quadro 44 - Descrição dos familiares/pessoa próxima que usufruem do Serviço de Apoio Domiciliário

Descrição da outra pessoa que usufrui do SAD no mesmo agregado familiar	Valor absoluto
Amigo	1
Companheira	1
Cônjuge	35
Cunhada	1
Filho/a	6
Irmãs	8
Irmão	3
Irmãos e pai	2
Mãe	3
Mãe e a Irmã	1
Nora	1
Pai	2
Prima	1
Primo	2
Sogra	2
Sogra da filha	1
Sogro do filho	1
Tia	2
Total	73

10.1. Outros serviços prestados pelo SAD

Gráfico 129 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de auxílio durante a refeição

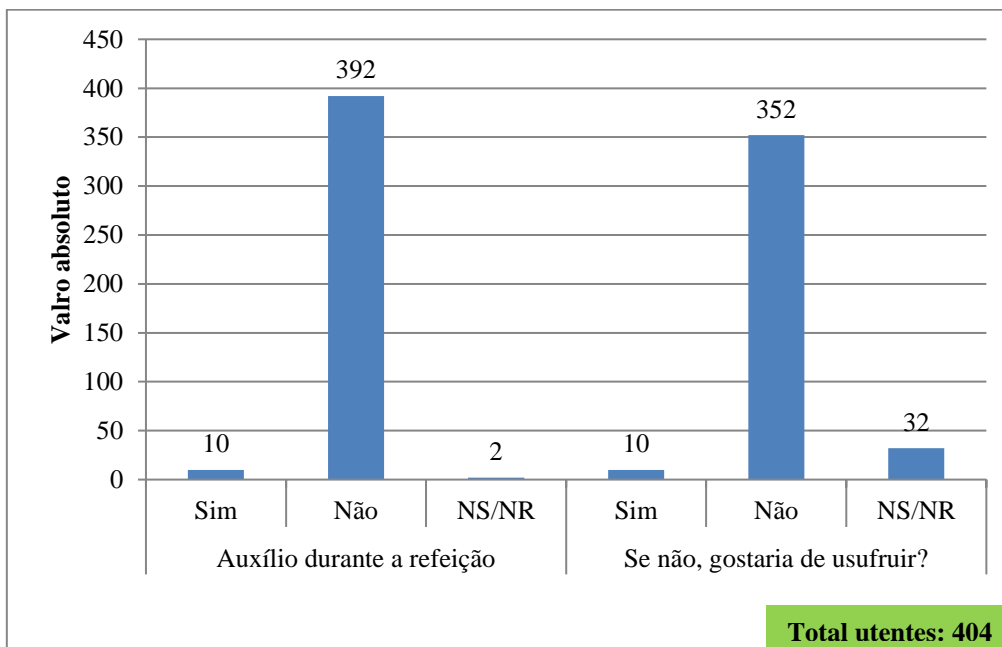


Gráfico 130 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de acompanhamento às consultas

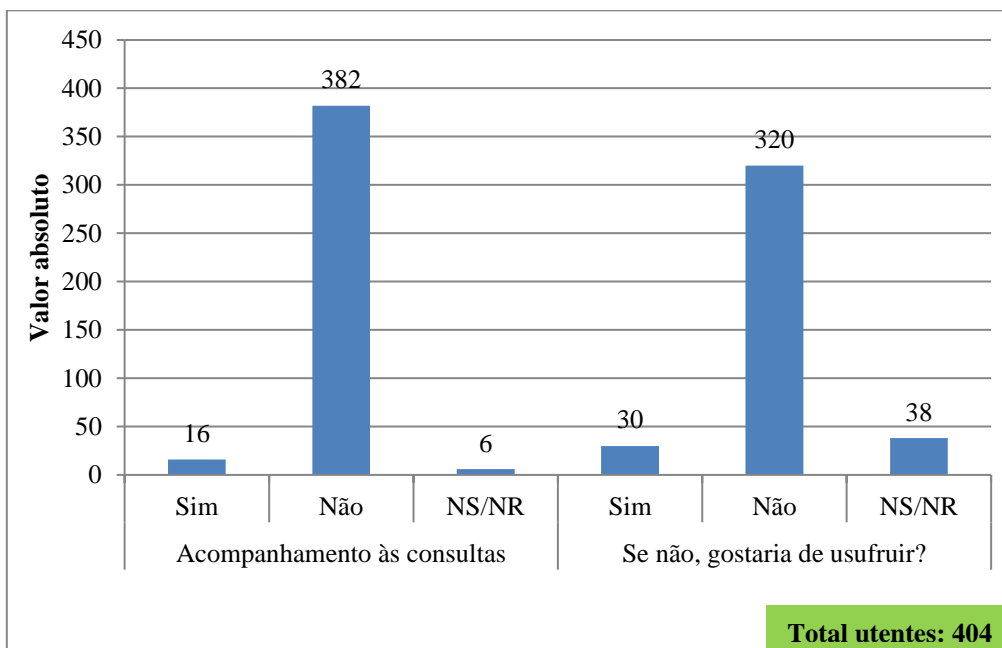


Gráfico 131 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de aquisição de bens e serviços no exterior, com a participação do cliente

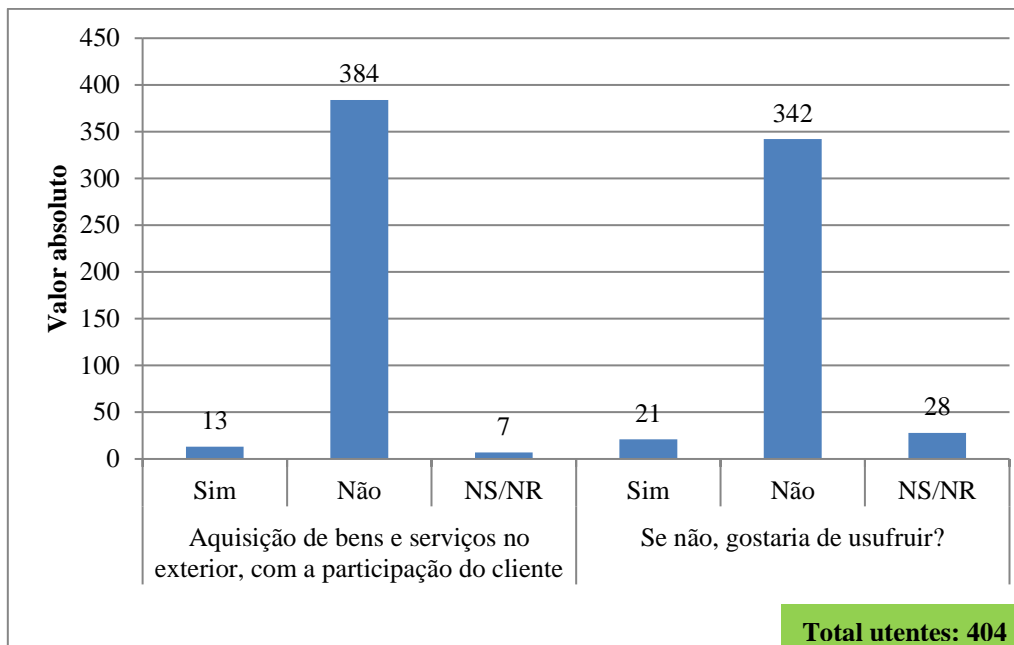


Gráfico 132 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de aquisição de bens e serviços no exterior, sem a participação do cliente

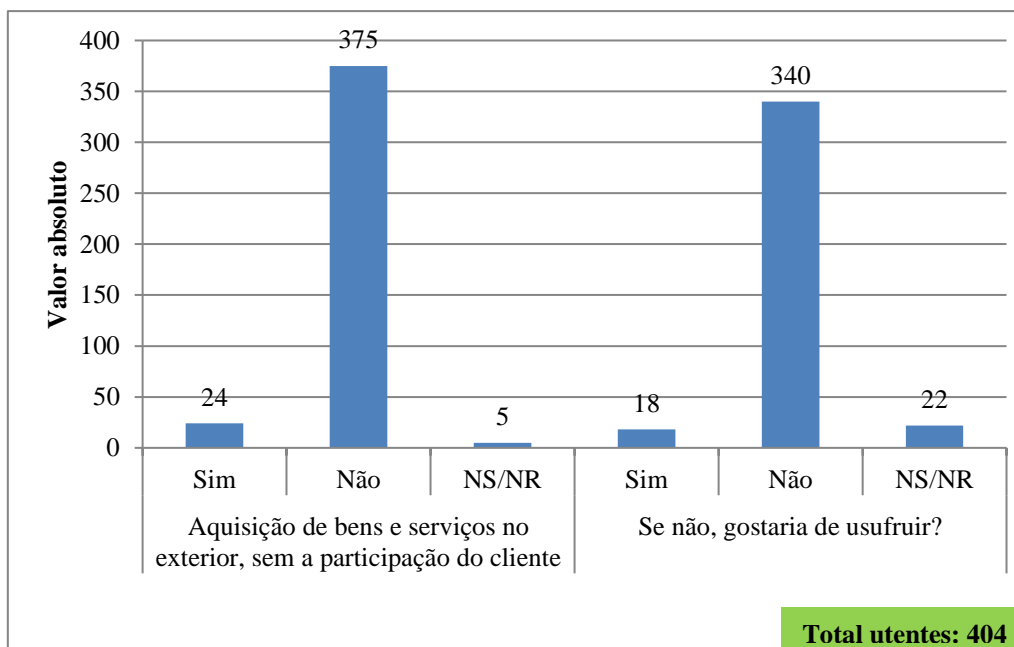


Gráfico 133 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de pequenos recados

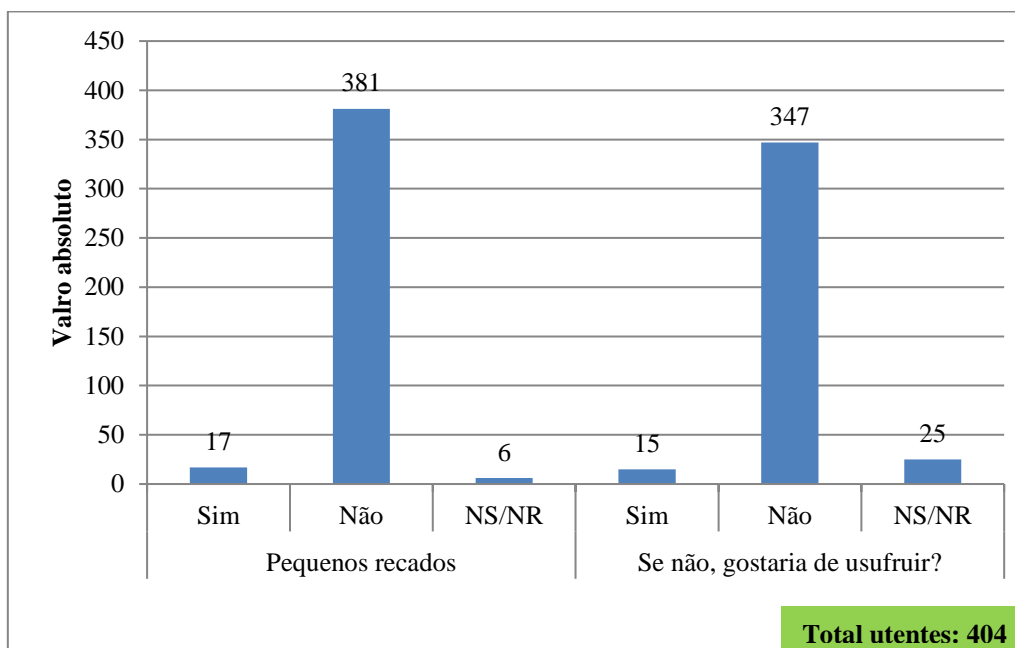


Gráfico 134 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de apoio na administração e gestão da medicação

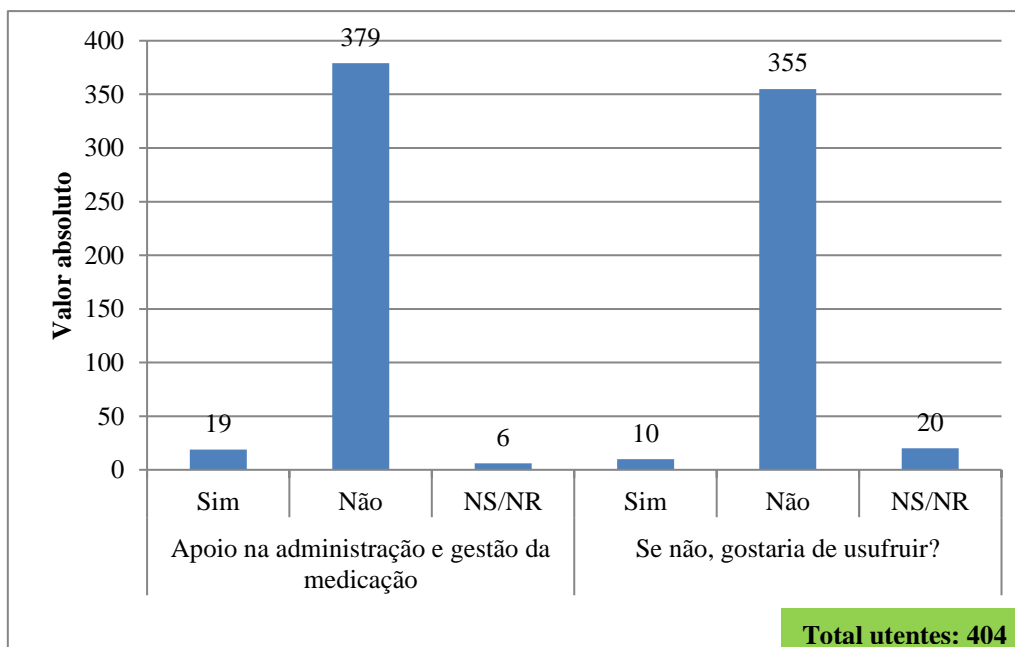


Gráfico 135 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de apoio nas mobilizações e na movimentação dentro de casa

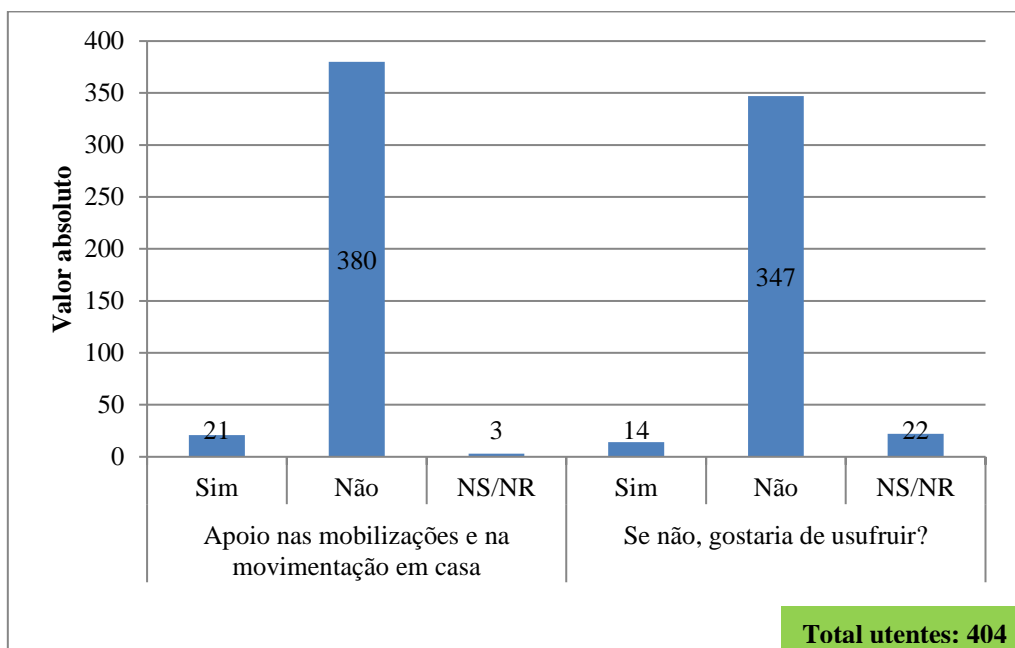


Gráfico 136 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de acompanhamento nas visitas a familiares e/ou amigos/as

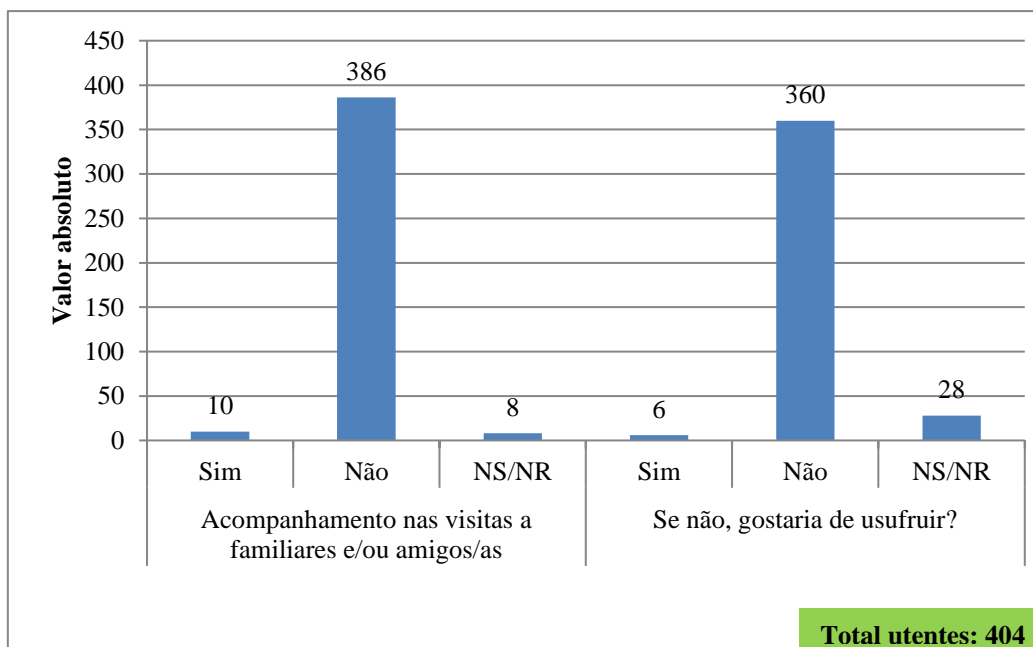


Gráfico 137 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de pequenas reparações

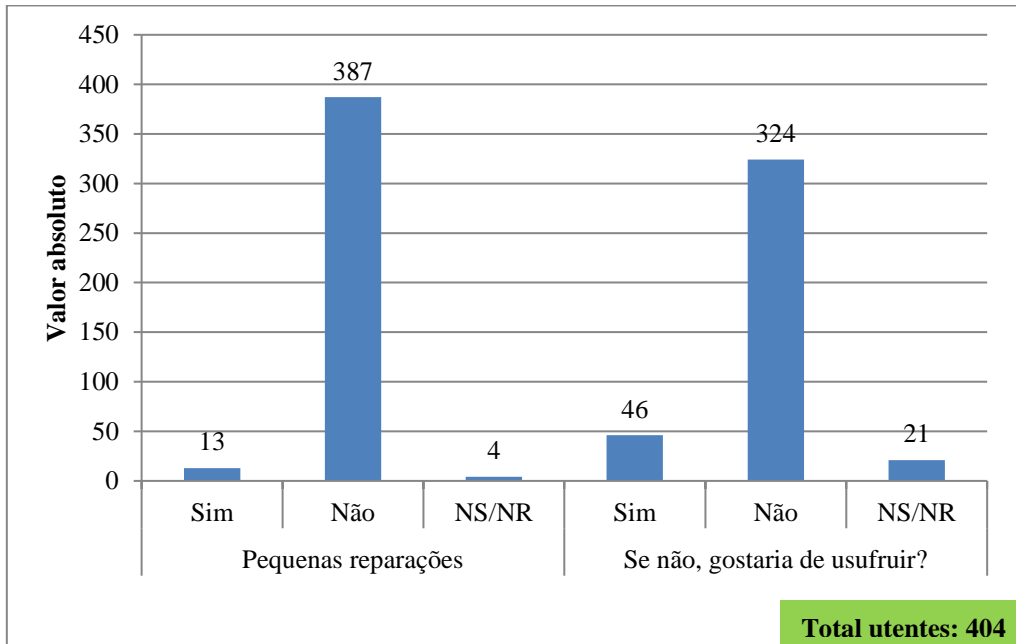


Gráfico 138 - Número de utentes que usufruem, ou não, do serviço de teleassistência

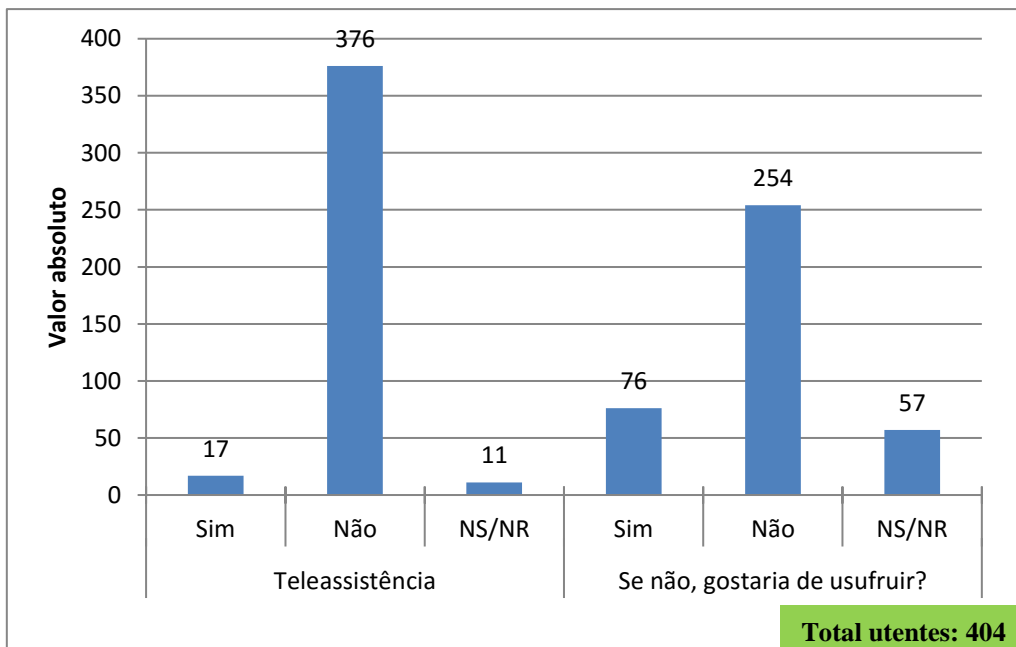
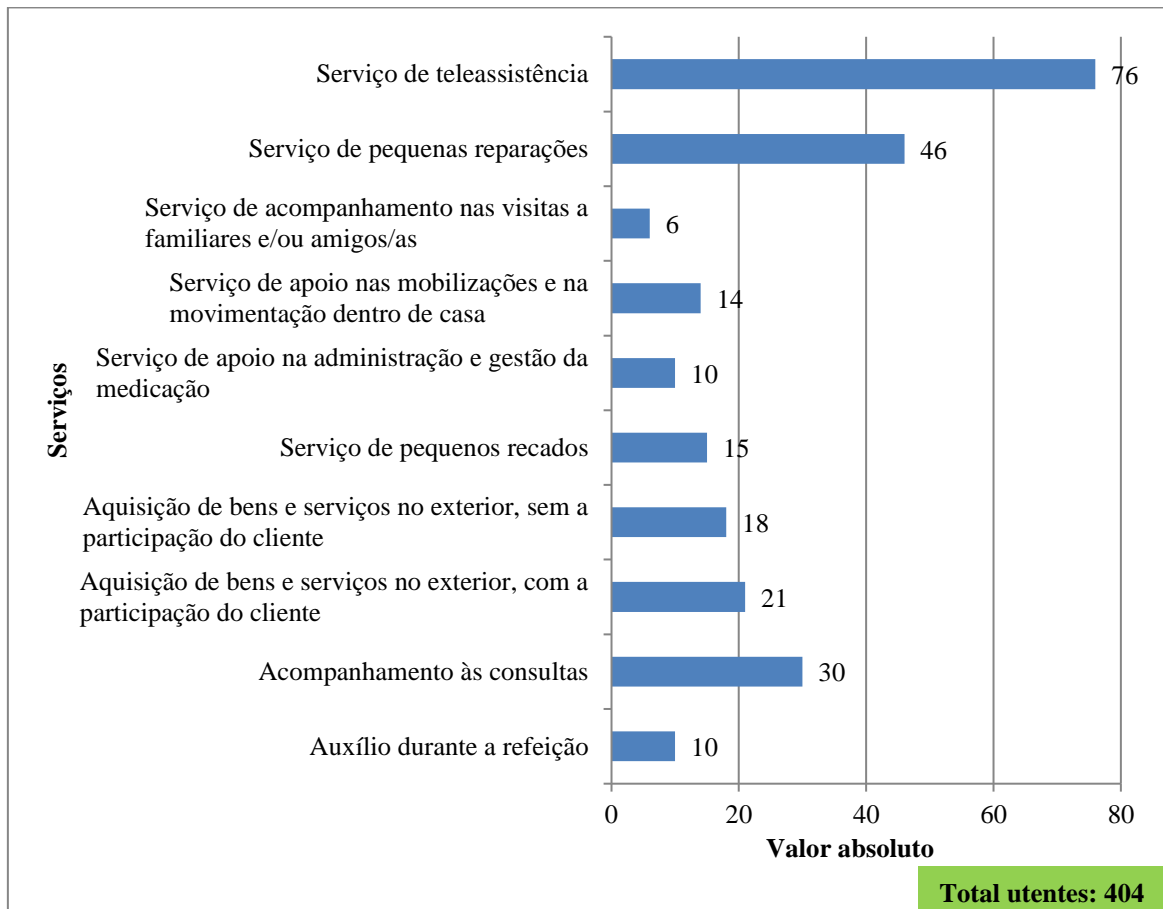


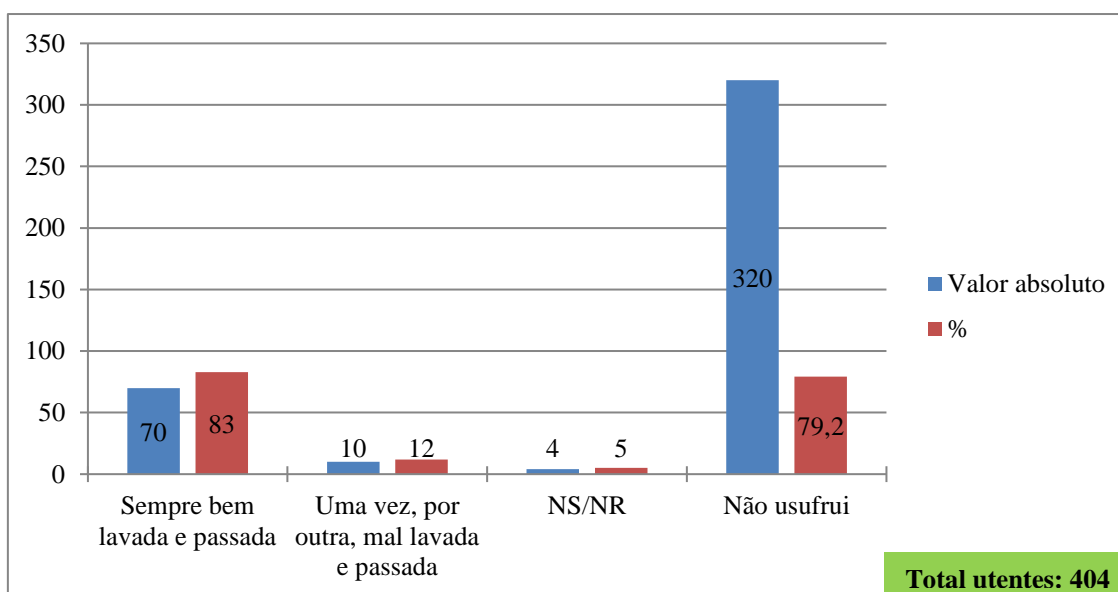
Gráfico 139 - Número de utentes, por tipo de serviço que gostaria de usufruir (resumo)



Capítulo XI - Satisfação dos utentes

11.1. Serviço de tratamento de roupa

Gráfico 140 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação com o serviço de tratamento de roupa



11.2. Serviço de alimentação

Gráfico 141 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à confeção da refeição

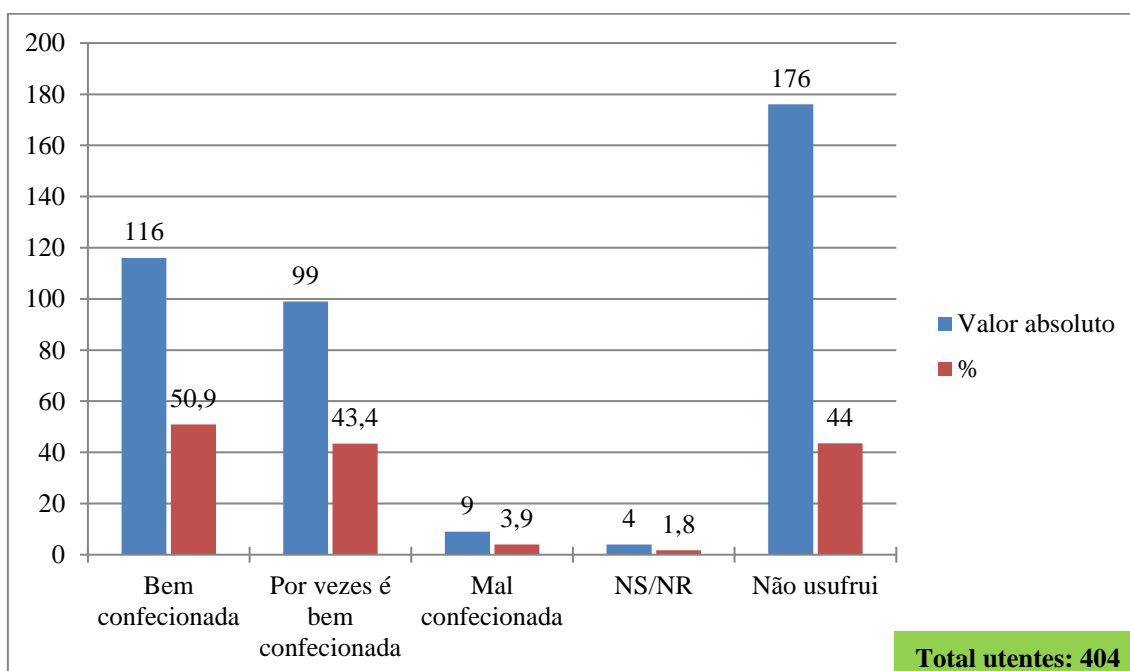


Gráfico 142 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à quantidade de comida fornecida

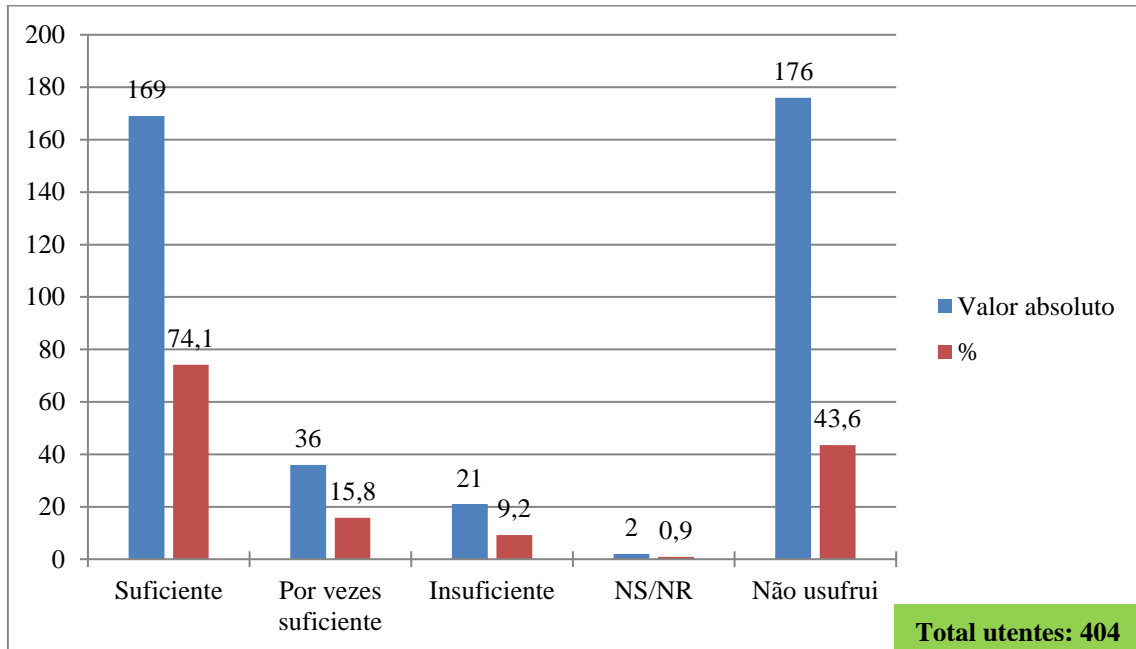


Gráfico 143 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à variação da ementa

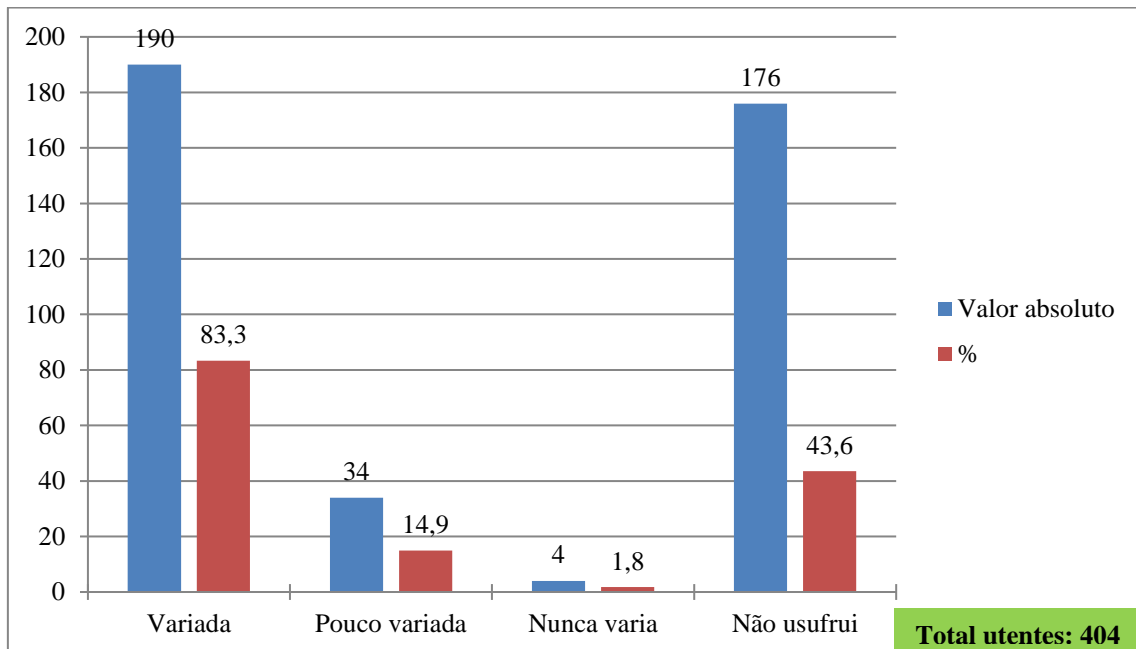


Gráfico 144 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao respeito pelo sua *dieta*

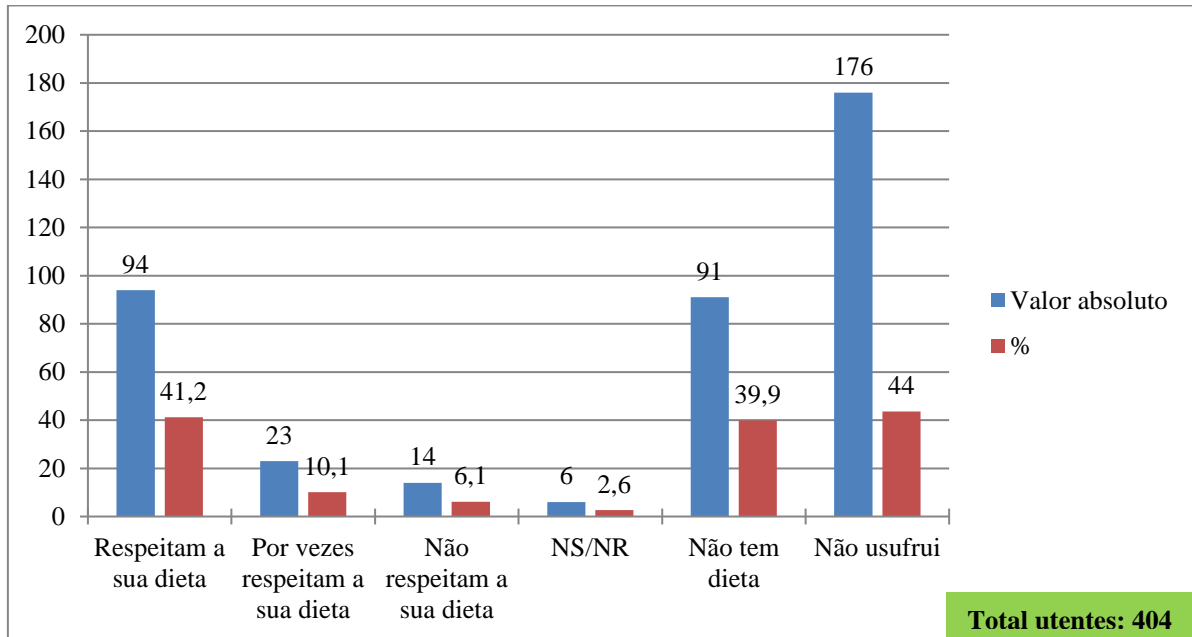
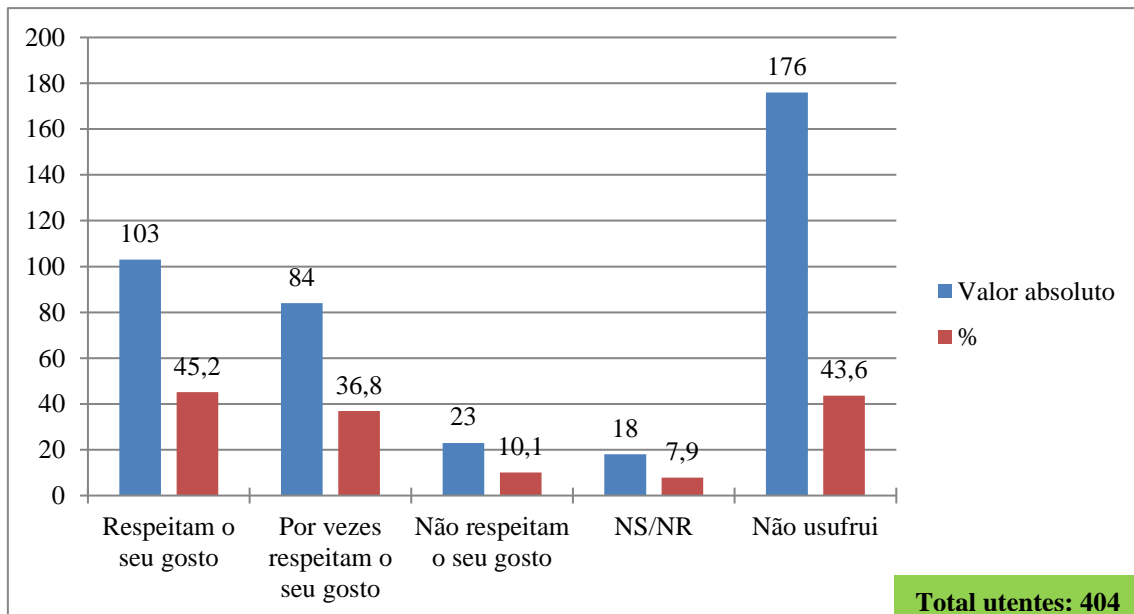
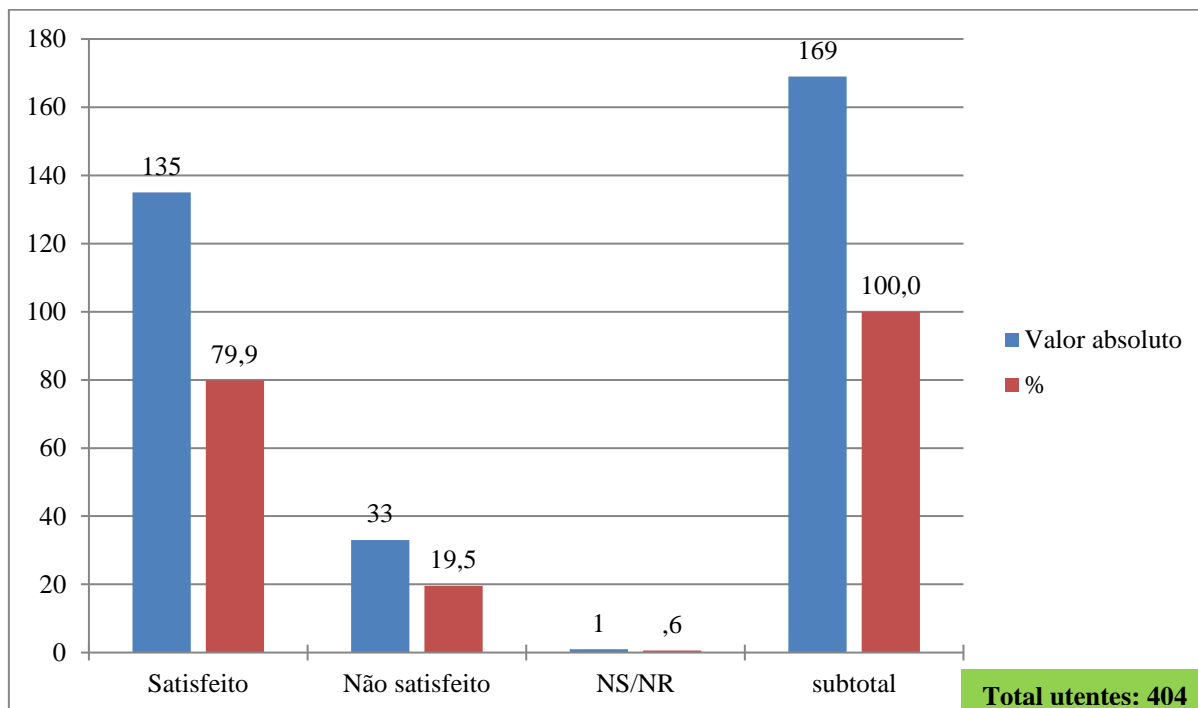


Gráfico 145 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao respeito pelo seu *gosto* (refeições)



11.3. Serviço de higiene e conforto pessoal

Gráfico 146 - Número e percentagem de utentes quanto à satisfação relativa ao número de vezes que o serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal é prestado



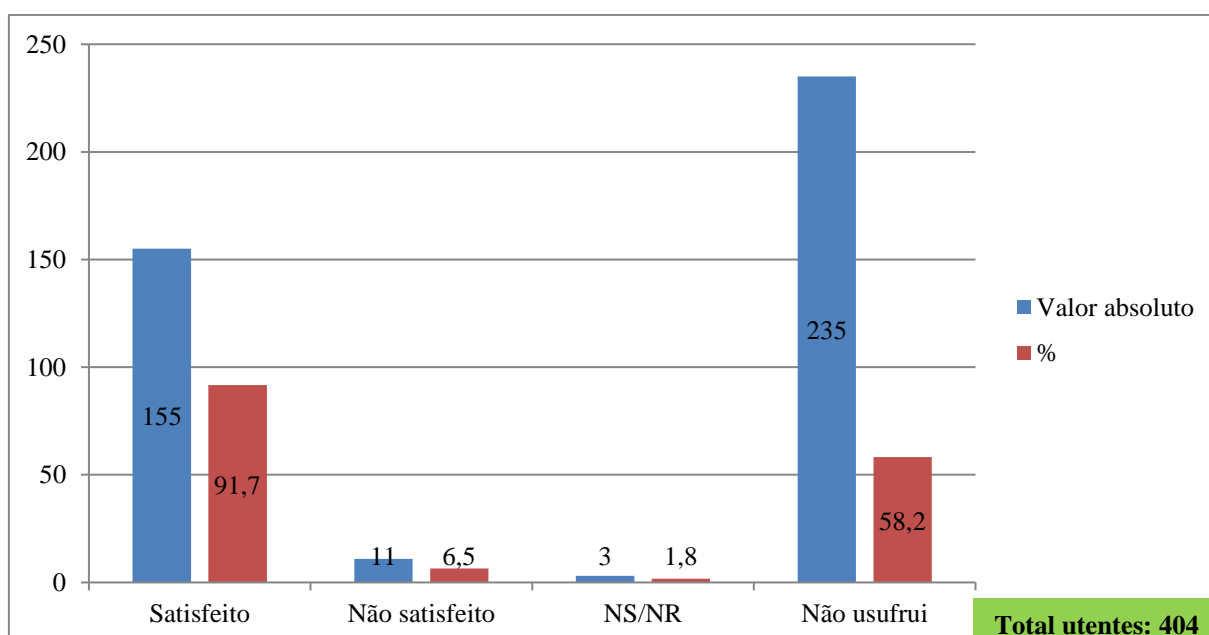
Quadro 45 - Descrição dos motivos porque consideram que o serviço de higiene e conforto pessoal não é prestado as vezes que gostariam

Motivos	Valor absoluto
"Porque ao fim de semana e feriados não são realizados"	1
"Porque deveriam funcionar aos domingos e feriados"	1
"Deveriam vir mais cedo de manhã e mais uma vez ao dia, como também prestarem o serviço aos fins de semana e feriados"	1
"Era preferível duas vezes diárias em vez de uma"	1
"Gostaria de ter serviço noturno"	1
"Gostaria de usufruir mais de uma vez por semana"	1
"Gostaria que fosse prestado ao fim de semana"	1
"Gostaria que houvesse serviço ao fim de semana"	1
"Gostaria que o serviço de higiene fosse prestado ao fim de semana, pelo menos ao sábado"	1
"Gostaria que o serviço de higiene pessoal fosse prestado também ao fim de semana e feriados"	1
"Gostaria que viessem todos os domingos"	1
"Gostaria de ter apoio à noite e aos fins de semanas"	1
"Gostava que prestassem o serviço de higiene ao fim de semana e feriados"	1

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Motivos	Valor absoluto
"Há necessidade do serviço de higiene e conforto pessoal ser prestado 2 vezes por dia, como também ser alargado para os fins de semana e feriados."	1
"Mais vezes durante o dia e ser prestado ao fim de semana"	1
" Porque não prestam ao fim de semana"	1
"Porque necessito de apoio ao domingo"	1
"Necessita de mudar de fralda várias vezes ao dia"	1
"O serviço deveria ser prestado ao fim de semana e feriados"	1
"Pelos menos duas vezes por dia e como também ao fim de semana e feriados"	1
"Por falta de funcionários"	1
"Porque não pode pagar"	2
"Porque não prestam aos domingos e feriados"	1
"Porque não realizam este serviço ao fim de semana"	1
"Porque não tem cuidado de higiene aos feriados"	1
"Porque não tem serviço ao fim de semana"	1
"Porque necessitava de ser lavada à noite"	1
"Porque precisa de apoio durante a noite"	1
"Porque precisava de usufruir do serviço de cuidados de higiene todos os domingos e feriados"	1
NS/NR	3
Total	33

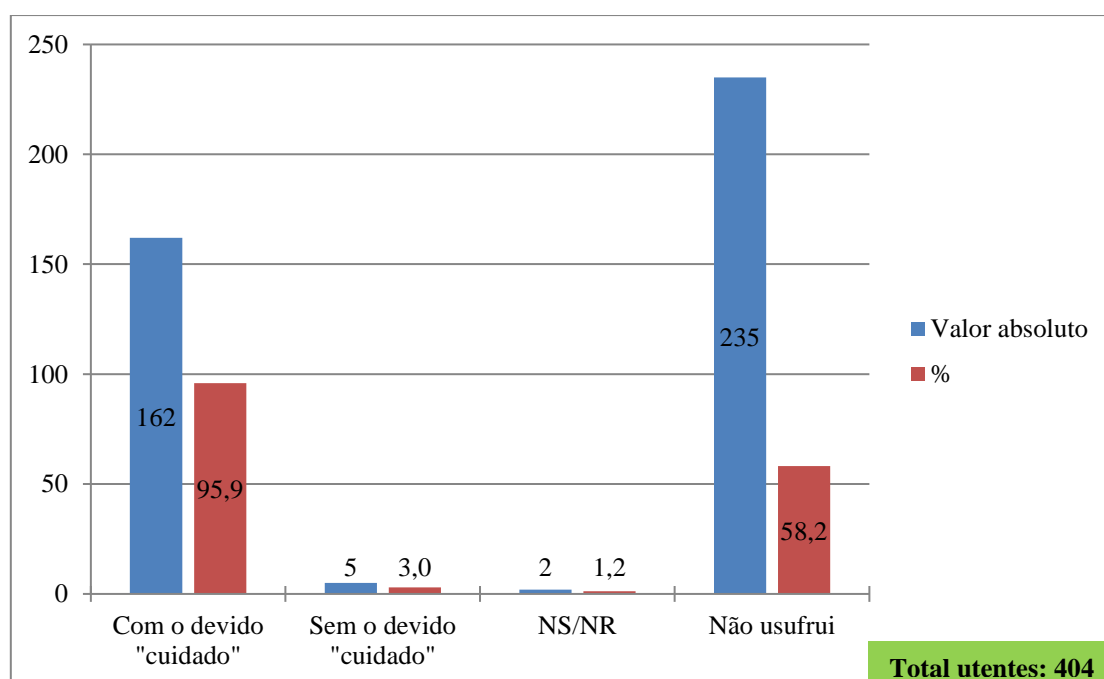
Gráfico 147 - Número e percentagem de utentes por grau de satisfação quanto ao tempo utilizado na prestação de cuidados



Quadro 46 - Descrição dos motivos pelas quais consideram que o tempo utilizado na prestação dos serviços não é suficiente

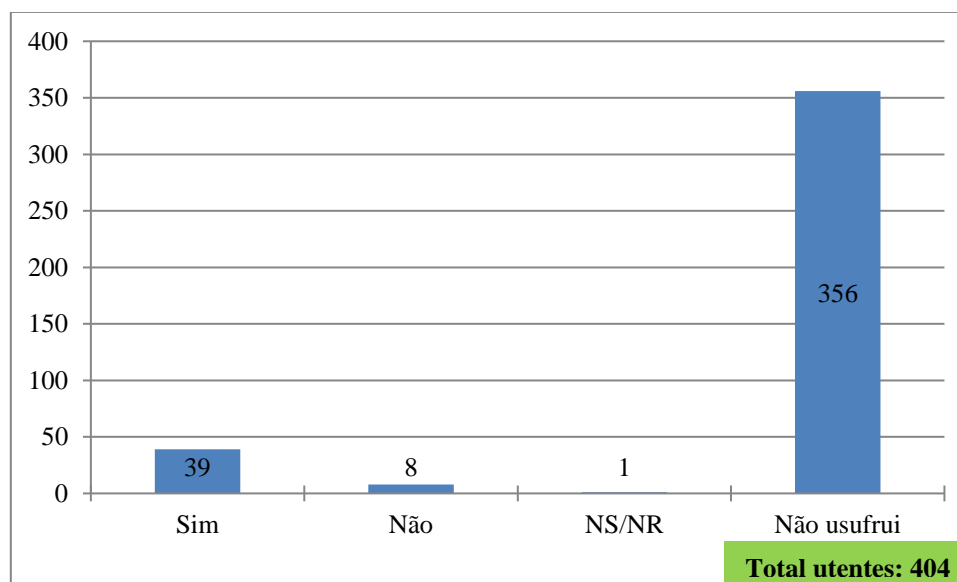
Descrição dos motivos da insatisfação	Valor absoluto
"Acha que são muito rápidos"	1
"Às vezes estão com pressa"	1
Às vezes. Depende dos funcionários	1
"Demoram pouco tempo nos cuidados de higiene"	1
"O serviço é prestado em pouco tempo"	1
"Gostava que viesse com mais calma, mas têm pouco tempo para muitas tarefas"	1
"Muito rápido quando são as duas funcionárias"	1
"Para estar mais acompanhada"	1
"Por vezes alguma funcionárias entram à pressa em casa e, fazem o serviço muito à pressa"	1
"Porque o trabalho que têm de executar é moroso e têm que fazê-lo num reduzido espaço de tempo"	1
"Vêm a correr e com pressa e por vezes necessitam de mais tempo para fazer o trabalho bem feito"	1
Total	11

Gráfico 148 - Número e percentagem de utentes que consideram que a prestação dos cuidados de higiene e conforto pessoal é efetuada, ou não, com o devido cuidado



11.4. Serviço de apoio à mobilização/movimentação

Gráfico 149- Número de utentes que consideram que as mobilizações e o apoio na movimentação dentro de casa estão adaptados, ou não, ao seu estado de saúde

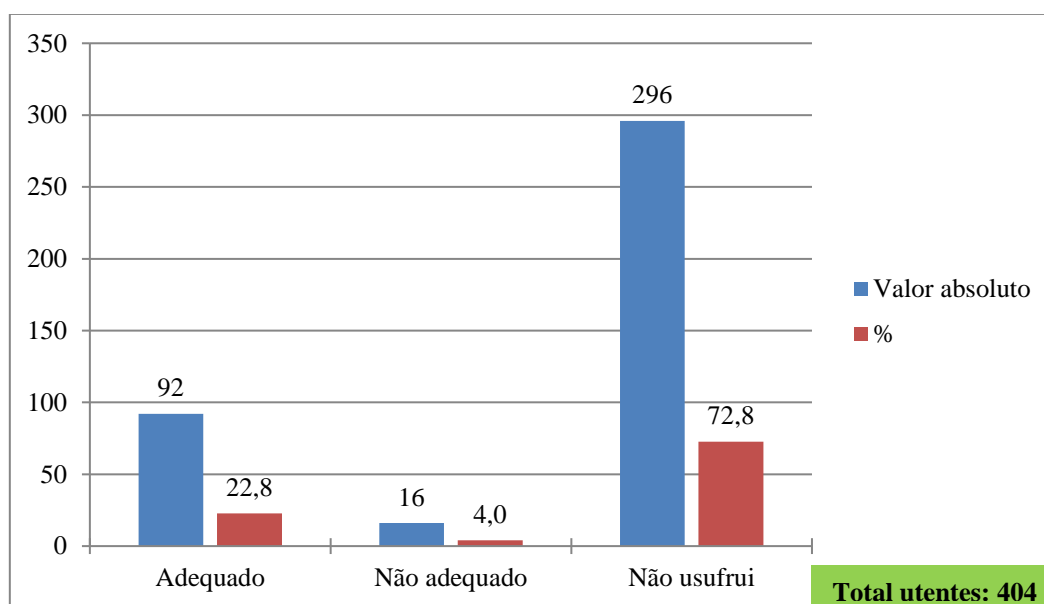


Quadro 47 - Descrição dos motivos porque consideram que as mobilizações e o apoio na movimentação dentro de casa não estão adaptados

Motivos	Valor absoluto
“A casa é antiga e encontra-se em estado de degradação e aguarda obras.”	1
“As portas são estreitas. Caso fosse necessário uma cadeira de rodas, não a podia utilizar.”	1
“Falta de espaço para o movimento da cadeira de rodas.”	1
“Não consegue sair da cama.”	1
“Necessita de obras de remodelação e readaptação do WC.”	1
“Por motivos de saúde não pode sair da cama.”	1
“Porque a senhora tem problemas de visão.”	1
“Tem degraus interiores.”	1
Total	8

11.5. Serviço de limpeza

Gráfico 150 - Número e percentagem de utentes que consideram que o serviço de limpeza é, ou não, adequado

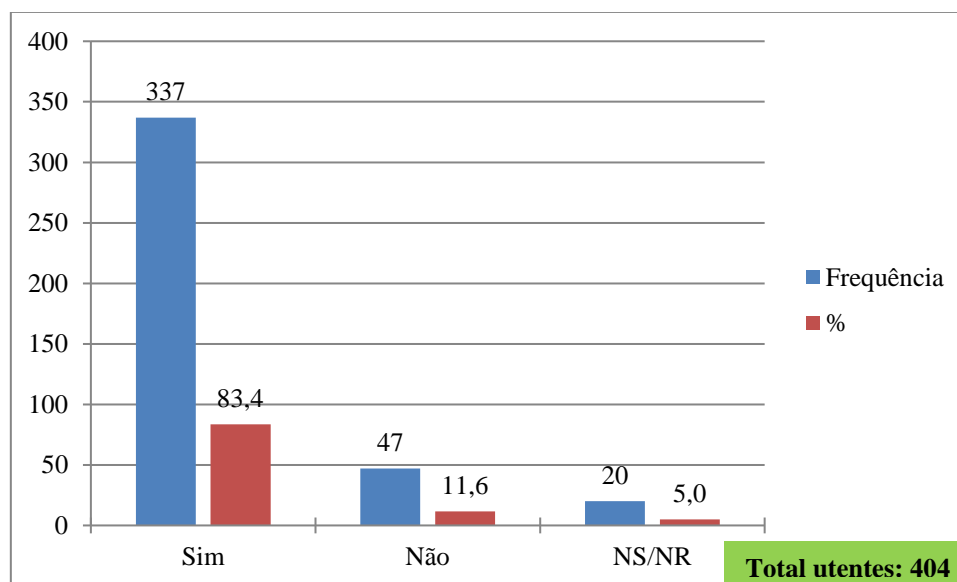


Quadro 48 - Descrição dos motivos pelas quais consideram que o serviço de limpeza não é adequado

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“Algumas funcionárias fazem a limpeza de forma "aldrabada"”	1
“Às vezes é bem feito, outras vezes nem tanto.”	1
“Considero que deviam passar mais tempo cá em casa, pois nem ficam uma hora.”	1
“É adequado, mas fazem o serviço a "correr"”	1
“As limpezas são muito superficiais”	1
“Não cumprem o horário. Saem da hora marcada e a limpeza nem sempre fica bem feita”	1
“Necessitava de mais um bocadinho, não podem fazer melhor por falta de tempo”	1
“O tempo de limpeza é insuficiente”	4
“Por vezes vêm a correr e não têm tempo para fazer o trabalho todo”	1
“Porque o tempo é insuficiente. Tenho que, de vez em quando, contratar uma empregada”	1
“Pouco tempo e mal feito”	1
“Pouco tempo para grandes limpezas”	1
“Tem pouco tempo disponível e assim sendo, não fazem as limpezas necessárias”	1
Total	16

11.6. Satisfação das necessidades

Gráfico 151 - Número e percentagem de utentes que consideram que o SAD respondeu, ou não, às suas necessidades



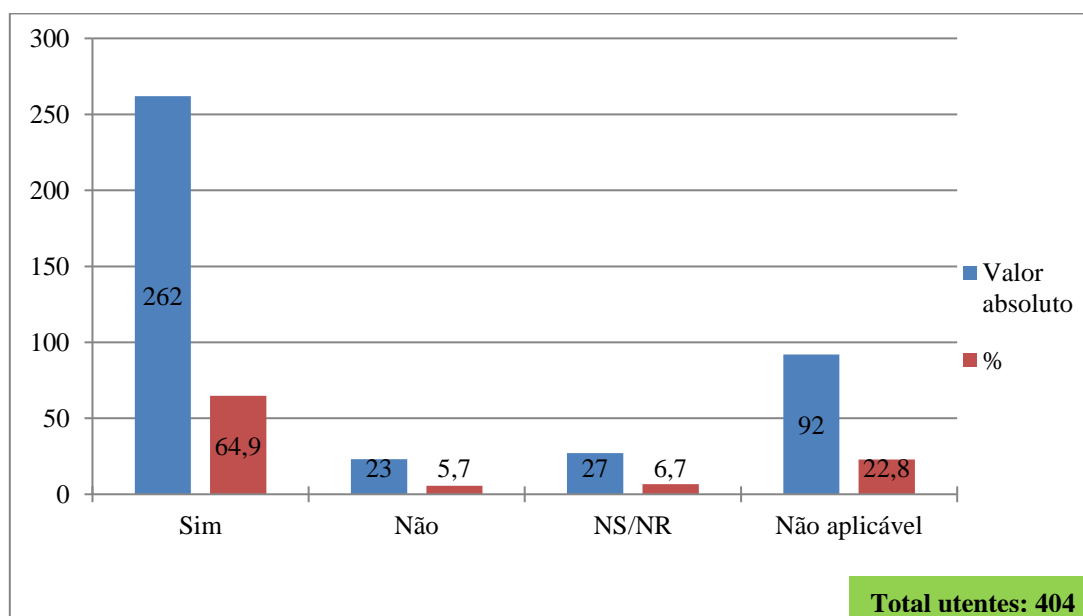
Quadro 49 - Descrição dos motivos porque consideram que o SAD não respondeu às necessidades

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“A comida podia ser mais saborosa.”	1
“Porque a minha neta também colabora na prestação dos cuidados”	1
“Acompanhamento às consultas e pequenas voltas.”	1
“Adequar as refeições ao gosto dos utentes.”	2
“Ainda encontra-se a aguardar o serviço de alimentação.”	1
“Algumas vezes a comida é mal confeccionada estão servidos restos de fruta em salada de fruta, dados pelos supermercados.”	1
“Pelo serviço de alimentação”	2
“Apoio limpeza em casa; confeção refeição e tratamento roupa”	1
“As refeições deveriam ser mais variadas e ter maior quantidade”	1
“Ausência do serviço de refeição ao fim de semana e pouca divulgação acerca de outros serviços SAD”	1
“Deveria ser feito com mais tempo e calma, como também deviam alargar o serviço para o fim de semana”	1
“Equacionam a higiene pessoal”	1
“Era necessário virem trocar a fralda mais vezes”	1
“Gostaria que mantivessem a limpeza do quarto”	1
“Gostava que a comida e as limpezas fossem melhores”	1

Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“Gostava que fizessem mais serviços”	1
“Não fazem limpezas a fundo”	1
“Não tenho capacidade financeira para ter mais serviços”	1
“Não, porque não prestam o serviço de alimentação ao domingo”	1
“Porque necessito de apoio noturno”	1
“Necessita de ser prestado mais vezes ao dia, aos fins de semana e feriados”	1
“Necessito de higiene pessoal e habitacional”	1
“O rendimento não dá para todos os serviços. Também gostava de usufruir de higiene habitacional, lavandaria e alimentação”	2
“Pago cerca de 100€ e não recebo refeições aos domingos e feriados. ”	1
“Porque o SAD não fornece limpeza e arrumação da casa e ajudas técnicas”	1
“Porque as refeições poderiam ser melhores”	1
“Porque era necessário efetuar higiene pessoal pelo menos 2 vezes ao dia”	1
“Porque não faz limpezas a fundo (paredes e tetos) ”	1
“Porque não pode pagar”	2
“Porque não prestam o serviço de alimentação aos fins de semana e feriados”.	1
“Porque necessita de mais serviços, mas não pode pagar”.	1
“Porque o número de vezes não é suficiente e não usufrui ao fim de semana e feriados”	1
“Porque precisava de apoio mais vezes”	1
“Poucos serviços”	1
“Precisa de mais apoio, mas não tem rendimento para usufruir de mais serviços”	1
“Precisava de apoio ao sábado e domingo”	1
“Prestar o serviço de higiene ao fim de semana”	1
“Referem que não têm tempo pois é só uma hora por semana”	1
“São pouco pormenorizadas” ”	1
“Tem que ter empregada para reforçar a higiene”	1
“Tenho necessidade de outros serviços, mas não posso pagar. Tenho dificuldade em fazer as lidas domésticas, pois estou praticamente cega e já tive um AVC”	1
NS/NR	2
Total	47

Gráfico 152 - Número e percentagem de utentes que consideram que o SAD respondeu, ou não, a novas necessidades



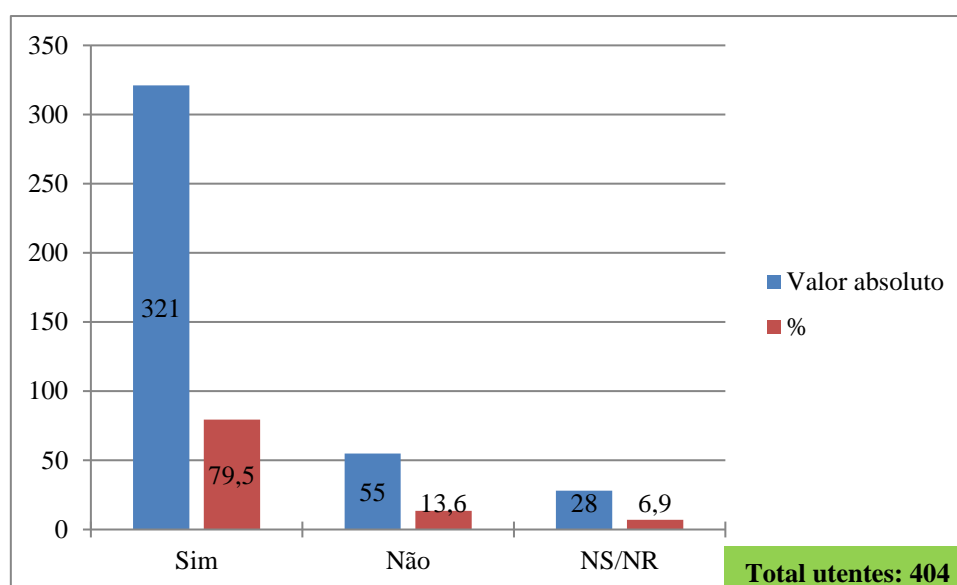
Quadro 50 - Descrição dos motivos porque consideram que o SAD não respondeu a novas necessidades

Descrição dos motivos	Valor absoluto
"Peço-lhes tarefas simples e não me fazem"	1
"Ausência do serviço de refeição no fim de semana e feriados"	1
"Deveriam ser 2 profissionais a realizar os serviços"	1
"Ficou muito tempo em lista de espera"	1
"Havia lista de espera"	1
"Não conseguem adaptar as refeições à minha condição de saúde (insuficiência renal)"	1
"Não têm capacidade de resposta para alargar o apoio"	1
"Necessita de apoio ao domingo"	1
"Necessita de ser prestado mais vezes ao dia, aos fins de semana e feriados"	2
"O serviço está dentro do contratualizado no âmbito das limitações da própria instituição"	1
"Porque as refeições poderiam ser melhores"	1
"Porque esperei uns meses"	1
"Porque não faz parte das suas funções"	1
"Porque o pedido para o serviço aos fins de semana levaram dois anos até deferimento"	1
"Porque o utente precisa de mais apoio e isso não foi sinalizado"	1
"Porque têm falta de tempo"	1
"Querira usufruir de mais serviços, mas não posso pagar"	1
"Recomendei que prestassem o serviço de higiene pessoal ao fim de semana, mas não obtive resposta."	1
NS/NR	4
Total	23

Capítulo XII - Funcionamento global do SAD

12.1. Custo do(s) serviço(s)

Gráfico 153 - Número e percentagem de utentes que consideram que o custo do(s) serviço(s) é, ou não, adequado



Quadro 51 - Razões pelas quais os utentes consideram que o custo do(s) serviço(s) não é adequado

Descrição dos motivos	Valor absoluto
"Considero caro"	15
"Considero caro tendo em conta os meus rendimentos"	15
"Pago muito para pouco serviço"	2
"Pago 100€ por mês e não vem refeições aos domingos e aos feriados."	1
"Aumento significativo da comparticipação após a alteração da fórmula de cálculo"	2
"Considera caro, tendo em conta que só usufrui 3 vezes por semana"	1
"Demasiado elevado, após o aumento verificado, o que levou a deixar, o serviço de alimentação"	1
"Deveriam ter melhor serviço tendo em conta os valores das pensões, coisa que considero injusto."	1
"Devia pagar até um "X" e não em função dos rendimentos, pois os que têm outras pensões altas pagam muito"	1
"É muito caro. Não deviam contabilizar a reforma da filha, porque ela não usufrui do SAD e além disso é doente"	1
"Não queria aquele aumento"	1
"Não, tendo em conta que pagam pelo serviço e não o usufruem aos fins de semanas e feriados"	1
"Paga mais do que pagava na instituição anterior"	1
"Pago muito tendo em conta a quantidade da comida, que é pouca"	1

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“Para quem paga é sempre muito”	1
Penso que é muito caro para o serviço que é prestado	1
Poderia ser mais barato	1
“Porque ganha 300€ da sua reforma e paga 200 e tal para a RSMM para renda e roupa”	1
“Porque sei que há pessoas que pagam menos”	1
“Porque sai mais em conta a contratação particular”	1
“Porque tenho um rendimento muito baixo para fazer face a todas as despesas que eu tenho.”	1
“Tem vindo a subir quase todos os anos”	1
“Verificou-se um grande aumento”	1
NS/NR	2
Total	55

12.2. Relação com os trabalhadores que prestam os serviços

Gráfico 154- Número de utentes, por forma como considera os trabalhadores

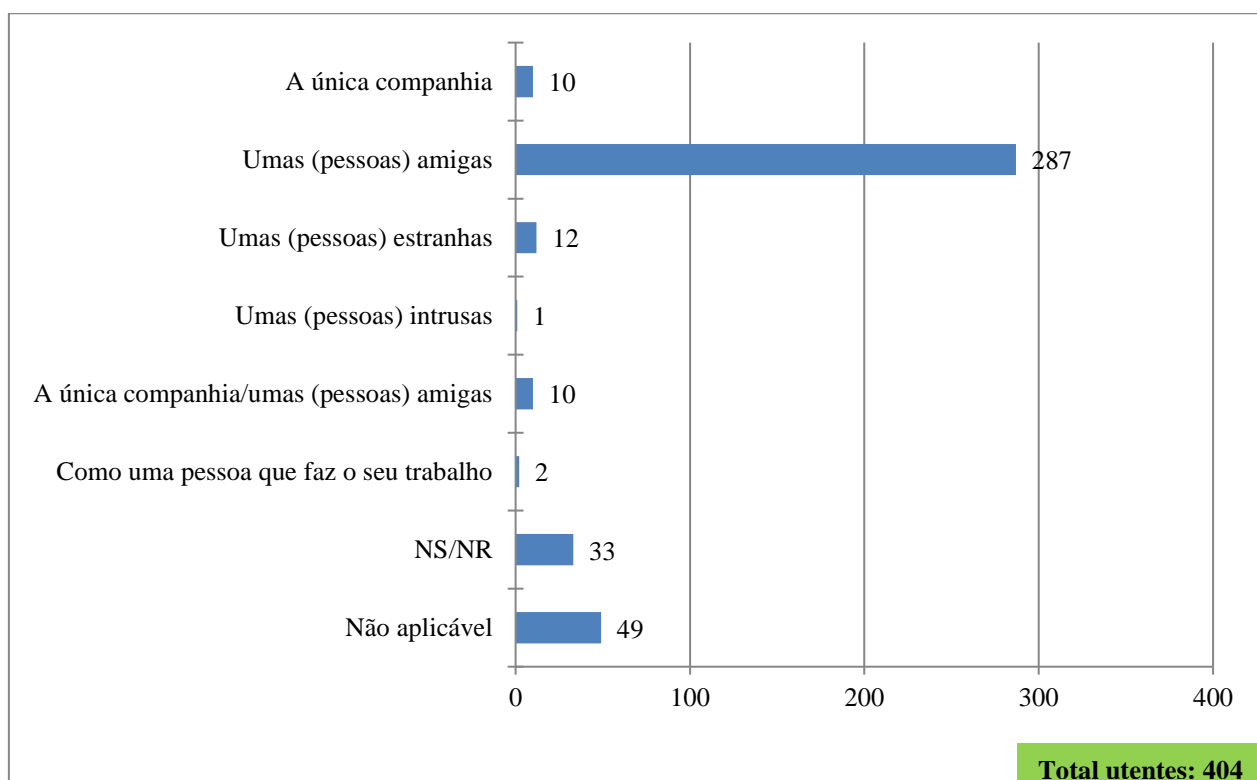


Gráfico 155 - Número e percentagem de utentes, por número de trabalhadores que prestam os serviços

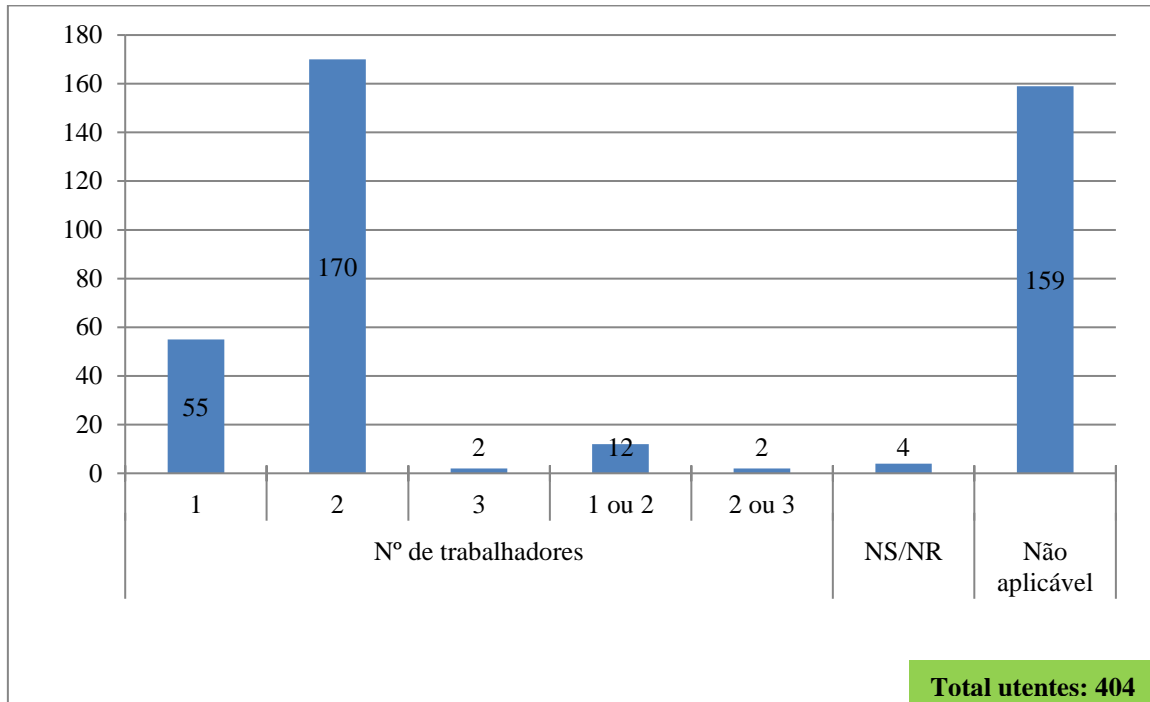
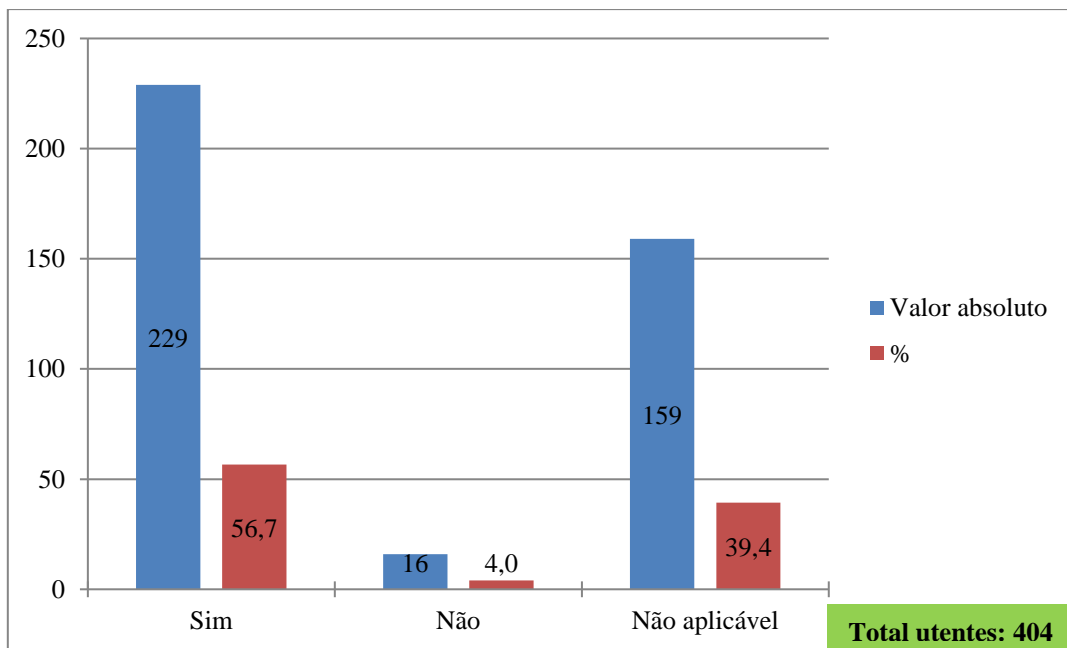


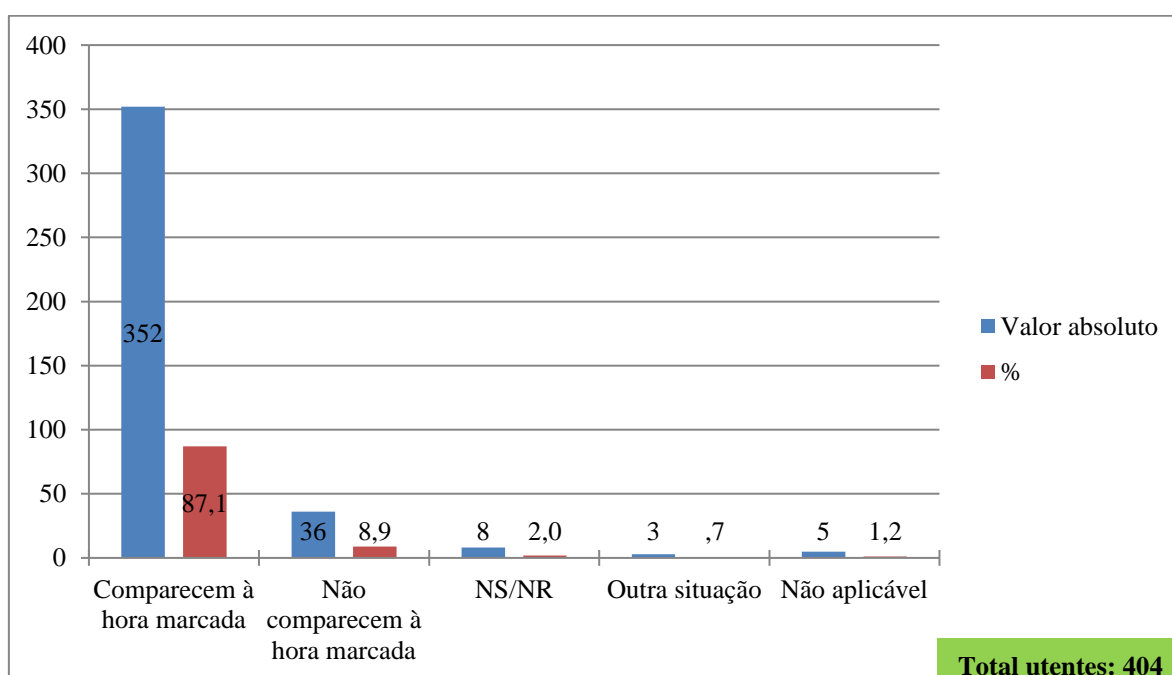
Gráfico 156 - Número e percentagem de utentes que consideram que o número de trabalhadores está, ou não, adequado ao/s serviço/s que lhe/s é/são prestado/s



Quadro 52 - Descrição dos motivos porque consideram que o número de trabalhadores não é adequado aos serviços prestados

Descrição dos motivos	Valor absoluto
"Deveriam ser duas funcionárias a prestar o serviço."	5
"Deveriam vir duas, porque se não estiver a cuidadora para ajudar, o serviço não fica bem feito."	1
"Devido à dependência da idosa o serviço deveria ser realizado por duas funcionárias."	1
"Devido ao peso elevado da idosa."	1
"Porque muitas vezes vem só uma funcionária. Se viessem duas, adiantava-se mais serviço"	1
"Porque só se consegue fazer higiene e conforto pessoal e assistência à medicação."	1
"Porque tem pouco tempo para fazer as coisas"	1
"Porque tem pouco tempo para fazer o serviço. Antes eram 4h, agora reduziram para 3h"	1
"Precisa de pelo menos 2 funcionários"	1
"Precisava de mais 1 pessoa"	1
"Quando compareciam as duas funcionárias, rendia mais trabalho"	1
"Se elas não fazem mais é porque não têm ordem. Elas são bem limpas"	1
Total	16

Gráfico 157 - Número e percentagem de utentes que consideram que os trabalhadores do SAD comparecem, ou não, à hora estipulada aquando da prestação do serviço



Quadro 53 - Descrição dos motivos porque consideram que os trabalhadores do SAD não compareçam à hora marcada

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“A profissional não tem transporte, vem sempre a pé e às vezes tem vários utentes e não consegue chegar a tempo.”	1
“A funcionária chega quando pode, pois está sozinha a tratar de vários utentes.”	1
“Às vezes atrasam-se”	2
“Às vezes esquecem-se e/ou atrasam-se”	1
“Às vezes mais cedo, outras vezes mais tarde”	1
“Como têm outros utentes, às vezes demoram muito”	1
“Costumam chegar um pouco atrasadas, cerca de 5 a 10 minutos.”	1
“Porque dão prioridade a situações urgentes”	1
“Depende da equipa e do serviço”	1
“Às vezes atrasam-se devido ao serviço anterior.”	7
Insuficiência de pessoal nesta valência	1
“Não são pontuais”	3
“Não tem horário fixo”	5
“O serviço de tratamento de roupa não tem horário.”	2
“Por vezes falham os dias marcados.”	1
“Porque têm que ir a muitas casas e são pouco funcionários.”	1
“Têm vários utentes, por isso não conseguem chegar sempre à hora combinada	1
“Tem vindo a atrasar quando surge um novo utente.”	1
“Tem vindo atrasar”	1
“Vem quando lhe apetece. O dia é certo, mas a hora não”	1
NS/NR	2
Total	36

Gráfico 158 - Número de utentes, por nível de satisfação quanto à cordialidade dos trabalhadores

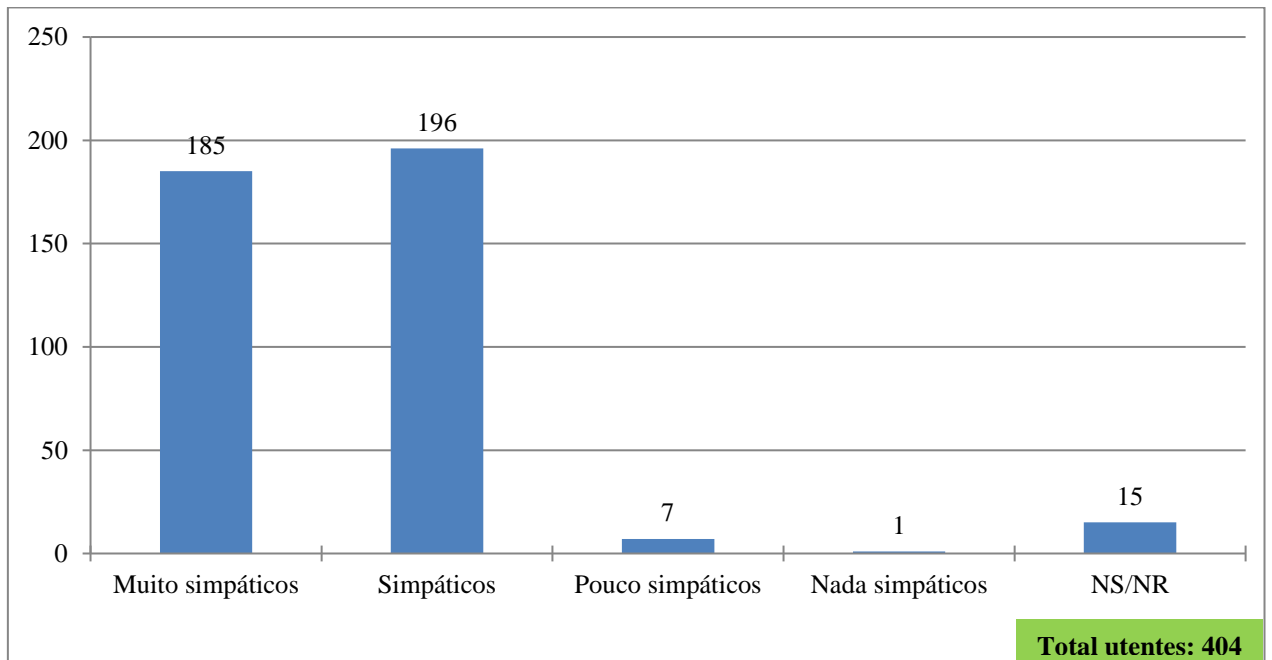
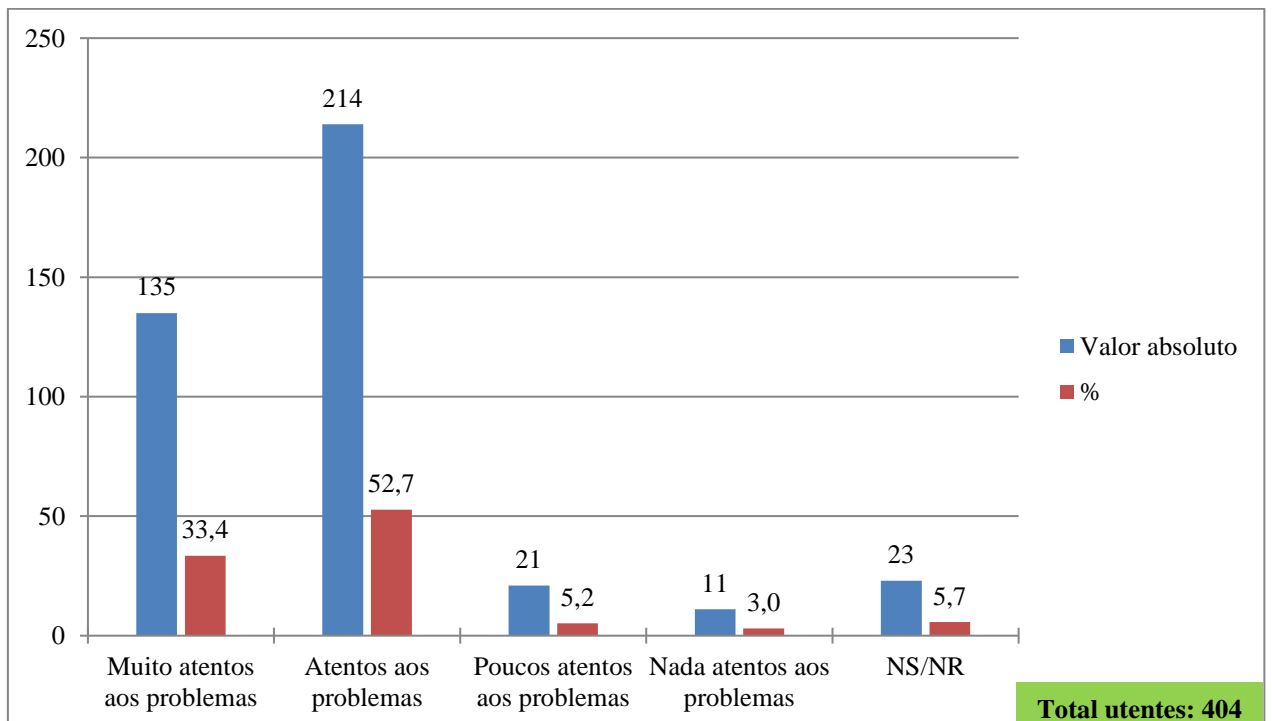


Gráfico 159 - Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto à atenção dos trabalhadores SAD

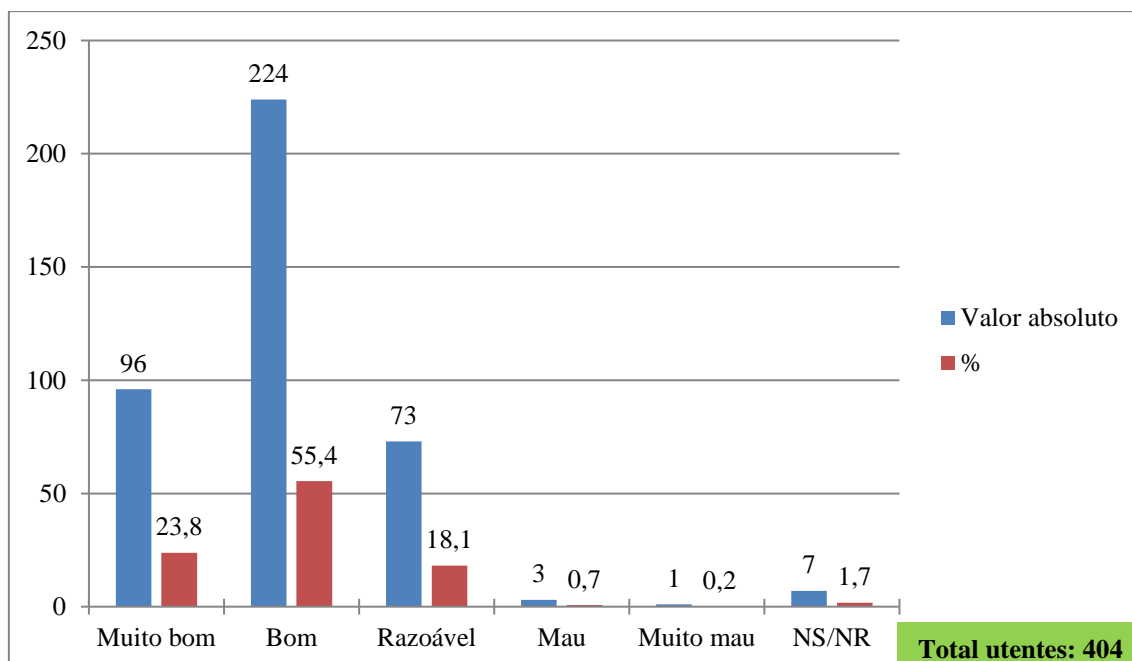


Quadro 54 - Descrição dos motivos porque consideram os trabalhadores nada atentos aos problemas

Descrição dos motivos	Valor absoluto
“Apenas limitam-se em colocar a comida em cima da mesa”	1
“Conforme querem”	1
“Deixa a marmita na rua para ser mais rápido, não havendo qualquer contato com a funcionária”	1
“Deixam a comida e vão embora”	1
“Deixam as refeições e vão -se embora de seguida”	2
“Não há contato com os funcionários”	1
“Não passam o tempo suficiente, e se é o caso de chamar por elas, elas não voltam atrás”.	1
“Por vezes preciso ir ao médico e não tenho dinheiro para os transportes e não se disponibilizam para me acompanhar”	1
“Por vezes só abrem o portão, põem a comida e não falam”.	1
“Só tem uma senhora que é atenta ao meu problema”	1
Total	11

12.3. Satisfação com o funcionamento global do SAD

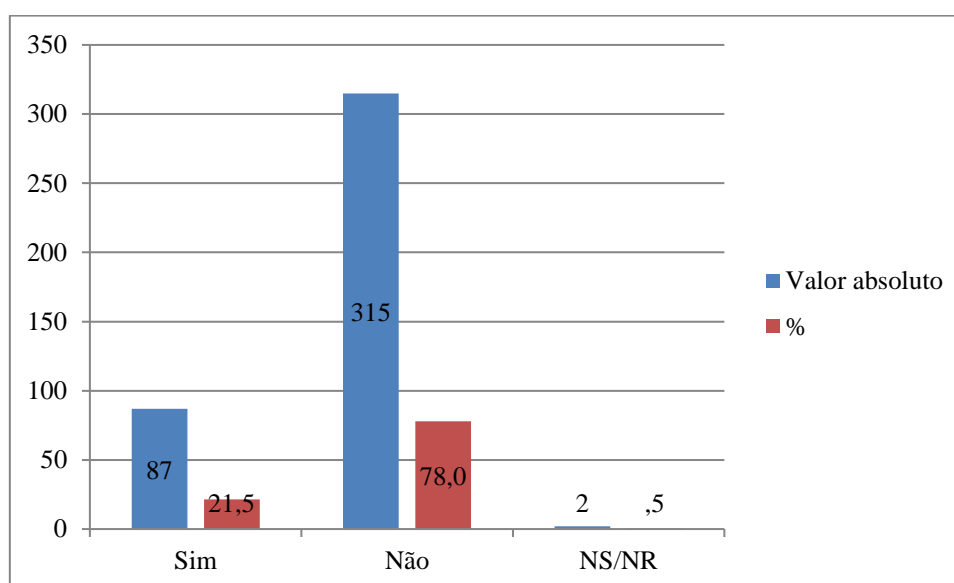
Gráfico 160 – Número e percentagem de utentes, por nível de satisfação quanto ao funcionamento global do SAD



Quadro 55 - Descrição dos motivos porque consideram o funcionamento global do SAD *mau* ou *muito mau*

Descrição dos motivos	Valor absoluto
Qualidade dos serviços	3
Tudo no geral.	1
Total	4

Gráfico 161 - Número e percentagem de utentes que apresentaram, ou não, sugestões acerca do SAD



Quadro 56 - Número de utentes por tipo de sugestões acerca do funcionamento global do SAD e sobre o tipo de apoio prestado

Descrição das sugestões	Valor absoluto
“A comida ser melhor confeccionada”	6
“Acompanhamento ao domicílio”	1
“Adaptar a refeição ao estado de saúde do utente”	2
“Alargar o nº de vezes diárias no domicílio; estudar o apoio para sábado e domingo; o apoio ser efetuado por duas colaboradoras”	1
“Alargar o serviço (alimentação) aos fins de semana e feriados, como também era mais justo pagar a refeição ao dia”	1
“Dar formação às funcionárias”	1
“As funcionárias poderiam deixar a comida sempre na cozinha porque tenho dificuldades em ir buscá-la às escadas”	1
“Baixar o preço”	1
“Comida mais variada”	1

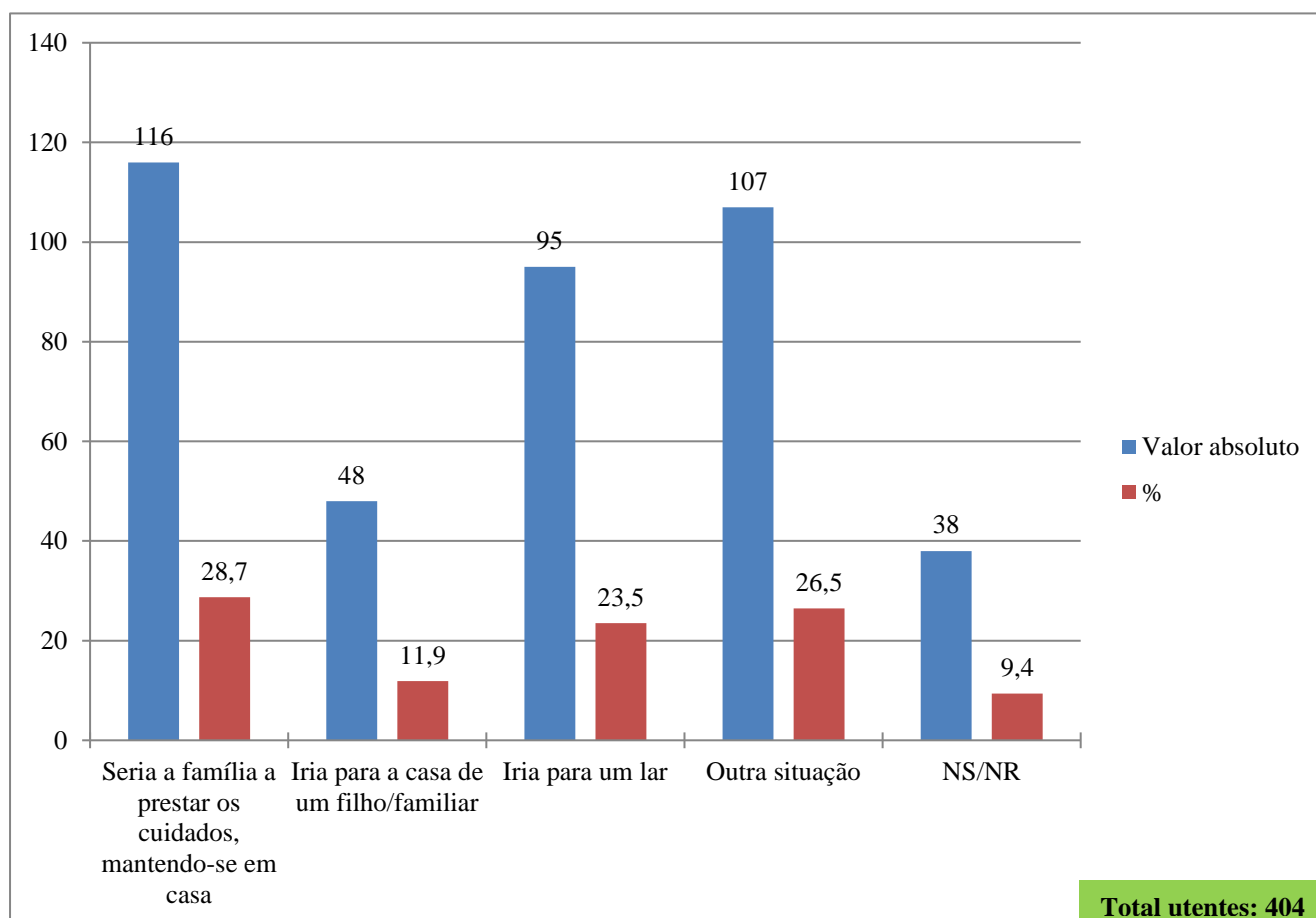
Serviço de Apoio Domiciliário
Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Descrição das sugestões	Valor absoluto
“Contatar mais funcionários para terem mais tempo na prestação de serviços como também alargar o SAD para o sábado e feriados”	1
“Descanso do cuidador ou em situação de ausência da ilha”	1
“Deveriam funcionar aos domingos e feriados”	8
“Deveria haver maior variedade nas refeições, como também o prato principal deveria trazer mais quantidade. Além disso, sugiro, também, apoio na alimentação ao fim de semana”	1
“Deveriam usar luvas e batas descartáveis; deveria ser prestado por 2 profissionais e deveria haver transporte para os funcionários”	1
“Devia haver mais fiscalização”	2
“Deviam ter um maior rigor no cumprimento do horário”	2
“Existir formação”	1
“Fazer a cama da idosa”	1
“Fazerem mais companhia”	2
“Funcionárias barulhentas”	1
“Gostaria que fosse mais barato”	1
“Gostava que fizessem limpezas mais profundas”	2
“Houvesse mais organização no tratamento de roupa”	1
“Houvesse mais fruta nas refeições”	1
“Maior quantidade de comida nas refeições”	5
“Mais tempo; mais uma funcionária e mais que uma vez por semana”	1
“Manterem as mesmas funcionárias”	1
“Melhorar a confeção. Tem vezes que não respeitam a sua dieta”	1
“Melhorar na qualidade e quantidade da alimentação. A relação qualidade-preço está desadequada”	1
“Não ter um custo acrescido para o serviço de higiene ao fim de semana e feriados”	1
“Número de vezes que prestam o serviço”	1
“Os serviços do SAD deveriam ser prestados todos os dias”	3
“O serviço de higiene deveria ser prestado todos os dias da semana”	6
“O serviço de higiene ser prestado ao fim de semana, feriados e duas vezes por dia”	1
“O serviço de limpeza é realizado em pouco tempo”	2
“O serviço de refeição deveria ser realizado aos feriados e fins de semana. A comida deveria ser mais bem confeccionada e adaptada ao gosto dos clientes”	1
“Podiam ser mais atenciosos no tratamento”	1
“Prestação do serviço aos domingos e feriados; nos dias críticos dos cuidadores informais; necessitava que o serviço de higiene fosse prestado mais uma vez/dia, fim da tarde principio da noite, nem que seja com um acréscimo”	1
“Prestar mais formação às funcionárias”	1
“Prestarem mais vezes o serviço de higiene pessoal durante o dia”	1
“Que a comida fosse adequada, com mais pão, leite e fruta”	1
“Refeição vir mais cedo”	1
“Reforçar a refeição do sábado para ter quantidade suficiente para domingo”	3
“Que a higiene pessoa fosse feita, de 15 em 15 dias, na casa de banho, como também o serviço fosse ao fim de semana”	1

Serviço de Apoio Domiciliário

Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Descrição das sugestões	Valor absoluto
“Roupa mais bem tratada (menos misturada); Não nos deixam ter a nossa máquina de lavar roupa; muito cara a renda face ao rendimento”	1
“Ser sempre acompanhada pela mesma funcionária”	1
“Serviço de alimentação aos feriados e fins de semana”	2
“Serviço de refeições para quando for necessário”	1
“Serviço nocturno”	1
“Sigilo profissional”	1
“Uma maior atenção ao posicionamento da pessoa acamada; Gostaria que aplicassem cremes para prevenção de feridas (cuidador/filha é que aplica sempre)”	1
NS/NR	3
Total	87

Gráfico 162 - Número e percentagem de utentes, por perceção do que fariam caso não beneficiassem do SAD**Quadro 57 - Descrição das “outras situações” caso não beneficiassem do SAD**

Descrição das outras situações	Valor absoluto
“Teria que contratar um particular para prestar o serviço.”	32
“Teria que ser o próprio a realizar as tarefas.”	17
“Teria que ser o próprio a realizar as tarefas, mas com dificuldade.”	5
“Tentava pagar a uma pessoa para ajudar”	1
“Seriam os familiares a prestar o serviço”	4
“Seria a empregada/cuidadora a prestar o serviço”	7
“Teria que pedir algum amigo/vizinho para me ajudar”	5
“Recorreria a outras respostas/instituições”	4
“Pedia socorro”	1
“Seria igual”	1
“Tinha que ir trabalhar”	1
“Um abandono”	2
“Teria que emigrar para os EUA para estar com o filho”	1
“Teria que comprar uma cama”	1

Serviço de Apoio Domiciliário

Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

Descrição das outras situações	Valor absoluto
“Teria de contratar uma empresa privada ou deixar de trabalhar”	1
“Não tinha ninguém para ajudar”	1
“Pensava em suicido”	1
“Comia só pão/sandes”	2
“A família prestaria o serviço ou contratava um empregado”	2
“Iria comer a um lugar ou faria as suas refeições”	1
“Não sabia o que fazer”	8
“Já se encontra em casa de familiares”	3
“A esposa teria de o fazer, mas com muita dificuldade”	1
“Teria que comprar as refeições noutra sitio”	3
“NS/NR”	2
Total	107

Leituras relevantes

- Verifica-se a tendência de diminuição permanente da população residente na Região Autónoma dos Açores considerando que a mesma era de 246 772 no ano de 2011, tendo, de acordo com as estimativas, passado para 245 766 no ano de 2015, com um consequente aumento do número de pessoas idosas.
- Observa-se que, exceto Santa Maria, São Miguel, Terceira e Faial, as restantes ilhas apresentam índices de envelhecimento superiores a 100%, que oscilam entre os 116% (Flores) e os 144% (Pico).
- Em 1989 existiam 11 SAD, com 360 utentes, sendo em 40 em 2016, servindo 1760 pessoas, traduzindo-se num crescimento de 389%, no período atrás referido.
- O número total de utentes dos Serviços de Apoio Domiciliário nos Açores é de 1760, tendo o questionário sido aplicado a 404 utentes, o que corresponde a 23% do universo.
- A ilha de São Miguel é a que dispõe do maior número (13) de SAD's, seguindo-se a ilha a Terceira (7). As ilhas de Santa Maria e do Corvo apenas têm uma instituição que presta este serviço.
- O número de utentes da ilha de São Miguel (640) e o número de utentes da ilha Terceira (466) representam 62% dos utentes da RAA.
- Apesar do concelho Ponta Delgada apresentar um maior número de pessoas com idade igual ou superior a 65 anos e um maior número de SAD, não é o concelho que regista o maior número de utentes. O concelho de Angra do Heroísmo é o que tem o maior número de utentes (327), seguindo-se o de Ponta Delgada (256).
- No que se refere à distribuição do número de utentes por instituição, verifica-se que a Santa Casa da Misericórdia de Angra do Heroísmo é a que regista um maior número de utentes (136), seguindo-se a Santa Casa da Misericórdia da Horta (132). A Santa Casa da Misericórdia do Corvo é a que possui um menor número (3).
- Analisando as capacidades, frequências, número de vagas e taxas de utilização, verifica-se que:
 - **A ilha de Santa Maria**, com apenas **1** instituição a prestar o SAD, possui uma capacidade instalada de 40 lugares; protocolada de 30; e uma frequência de 24, traduzindo-se numa taxa de utilização de 60%.
 - **A ilha de São Miguel**, com **13** instituições que prestam o SAD, dispõe de uma capacidade instalada de 907 lugares; protocolada de 753; e uma frequência de 640 utentes, cuja taxa de utilização é de 71%.

- **A ilha Terceira**, com **7** instituições que prestam o SAD, tem uma capacidade instalada de 688 lugares; protocolada de 605; e uma frequência de 466; correspondendo, assim, a uma taxa de utilização de 68%.
- **A ilha Graciosa**, com **2** instituições que prestam o SAD, possui uma capacidade instalada de 118 lugares; 85 protocolada; e uma frequência 65, cuja taxa de utilização é de 55%.
- **A ilha de São Jorge**, com **4** instituições que prestam o SAD, disponibiliza uma capacidade de 293 lugares; 224 protocolada; e uma frequência de 185, tendo assim uma taxa de utilização de 63%.
- **A ilha do Pico**, com **5** instituições que operam o SAD, dispõe de uma capacidade instalada de 315 lugares; 250 protocolada; e uma frequência de 156, apresentando uma taxa de utilização de 50%.
- **A ilha do Faial**, com **4** instituições que prestam o SAD, possui uma capacidade instalada de 243 lugares; 214 protocolada; e uma frequência de 169 utentes, com uma de utilização de 70%.
- **A ilha das Flores**, com **2** instituições que prestam o SAD, tem uma capacidade instalada de 69 lugares; 58 protocolada; e uma frequência de 52, resultando numa taxa de utilização de 75%.
- **A ilha do Corvo**, com apenas **1** instituição que presta o SAD, apresenta uma capacidade instalada e protocolada de 14 utentes, com uma frequência de 3, resultando na menor taxa de utilização dos Açores, 21%.
- **Num panorama geral**, os Açores possuem **40** instituições que prestam o SAD, com uma capacidade instalada de 2687 lugares e protocolada de 2233, servindo, no total, 1760 utentes, traduzindo-se assim numa taxa de utilização média de 66%.

- Analisando as **taxas de cobertura**, por concelho e ilha, verifica-se:
 - Que o valor mais baixo da taxa efetiva de cobertura é de 2% e regista-se nos concelhos de Vila do Porto; Lagoa; Ponta Delgada e Lajes do Pico, enquanto o concelho de Velas é o que apresenta uma maior taxa efetiva cobertura (10%).
 - Que a ilha com uma menor taxa efetiva de cobertura é Santa Maria com 2%, seguindo-se São Miguel com 3%. O valor mais elevado regista-se em São Jorge, com uma taxa de 9%. As restantes ilhas apresentam valores entre 4% e 5%.

- Confrontando as taxas efetivas de cobertura, por ilha, com o valor médio dos Açores (4%), apura-se que a ilha de Santa Maria (2%), e de São Miguel (3%) são as que registam valores abaixo da média da RAA.
- São Jorge é a única ilha que apresenta um valor (9%) superior à taxa mínima desejável de cobertura (6%).

- Observando a distribuição de utentes por concelhos de cada ilha, destaca-se que:
 - **Na ilha de São Miguel**, o concelho que apresenta o maior número de utentes é o de Ponta Delgada, com cerca de 40% do total de utentes da ilha, seguindo-se o da Ribeira Grande, com um peso de 27%. O concelho da Lagoa é aquele que apresenta uma menor percentagem (6%) de utentes em relação à ilha de São Miguel.
 - É de evidenciar que a freguesia de Lomba de São Pedro, no concelho de Ribeira Grande, não tem nenhum utente.
 - **Na ilha Terceira**, destaca-se o concelho de Angra do Heroísmo com 68% dos utentes da ilha, e o da Praia da Vitória com 32%. É de referir que a freguesia do Cabo da Praia não tem utentes do SAD.
 - **Na ilha de São Jorge**, o concelho de Velas é o que apresenta uma maior proporção de utentes, 62% e o concelho de Calheta com 38%.
 - **Na ilha do Pico**, é o concelho São Roque que apresenta uma maior proporção, com 42% dos utentes, seguindo-se o de Madalena com 35% e, por último, o de Lajes do Pico com 32%.
 - **Na ilha das Flores**, a maior concentração de utentes verifica-se no concelho de Santa Cruz das Flores com 52%, e o das Lajes das Flores com 48%.
 - É de frisar que as freguesias do Lajedo e Mosteiro, no concelho de Lajes das Flores, e a freguesia de Caveira, no de Santa Cruz das Flores, não têm nenhum utente do SAD.

- **Serviços usufruídos/prestados**
 - Metade (50%) dos utentes usufrui apenas de um serviço; 36,3% de dois; 8,2% de três; 3,9% de quatro; 1,1% de cinco e 0,2% de seis.
 - O serviço de alimentação é o mais requisitado, com um total de 1138 utentes (65%); seguindo-se o serviço de higiene pessoal com 613 (35%); em terceiro a

higiene habitacional com 361 (21%) e, por último, o serviço de tratamento de roupa, com 309 (18%) utentes.

- Comparando a distribuição dos utentes, por serviços e por ilha, verifica-se que:
 - A ilha Terceira é a que possui o maior número de utentes a usufruir do serviço de alimentação, com um total de 375, seguindo-se São Miguel com 365. Verifica-se que a Graciosa é a ilha onde se regista uma maior percentagem de utentes (85%) a usufruir do serviço de alimentação, seguindo-se a ilha Terceira (80%). É de frisar que, dos 1138 utentes que usufruem do serviço de alimentação, 831 (73%) recebem-no pelo menos num dos dias do fim de semana.
 - Relativamente ao **serviço de higiene pessoal**, verifica-se que a ilha de São Miguel é a que apresenta o maior número de utentes a usufruir deste serviço, com um total de 323, seguindo-se a ilha Terceira com 109. Em termos proporcionais, a ilha de São Miguel continua a ser aquela que regista uma maior percentagem (50%) de utentes a usufruir deste serviço, seguindo-se a ilha do Faial, com 46%.
 - Dos 613 utentes que usufruem deste serviço, 539 usufruem-no 1 vez ao dia; 64 duas vezes ao dia e 10 as duas situações, conforme o dia da semana. No que respeita ao **fim de semana**, 344 (56%) usufrui do serviço uma vez ao dia, pelo menos num dos dias do fim de semana; e 28 (4,5%) duas vezes ao dia, pelo menos num dos dias do fim de semana. Releve-se o facto de apenas 18 utentes disporem do serviço de higiene pessoal duas vezes ao dia nos dois dias do fim de semana.
 - Quanto ao **serviço de higiene habitacional**, apura-se que é na ilha de São Miguel que se observa um maior número de utentes (130) seguindo-se São Jorge com 75. Em termos proporcionais, face ao número total de utentes, são as ilhas de Santa Maria e do Corvo que registam a maior percentagem de utentes a beneficiar do serviço de higiene habitacional, ambas com 67%. É de referir que a ilha Terceira tem apenas 1 utente a usufruir deste serviço.
 - No serviço de **tratamento de roupa**, verifica-se, mais uma vez, que a ilha de São Miguel é que possui um maior número de utentes (174). Mas, no entanto, comparando as proporções por ilha, verifica-se que a ilha de Santa Maria é a que regista uma maior percentagem (96%).

- **Caraterização da população beneficiária do SAD (universo)**

- Caraterizando os utentes, por sexo, idade, estado civil e número de elementos no agregado familiar, constata-se que:
 - 996 (57%) são do sexo feminino e 764 (43%) do sexo masculino;
 - 1347 (76,5%) têm idade igual ou a superior a 65 anos, dos quais 57,4% têm 75 ou mais anos de idade.
 - 393 (22,3%) são solteiros (as); 518 (29,4%) são casados (as)/união de facto; 139 (7,9%) são divorciados (as) /separados (as); 707 (40,2%) são viúvos (as) e 3 (0,002%) sem informação.
 - 506 (28,8%) vivem sós; 388 (22%) vivem com outra pessoa; 101 (5,7%) agregados familiares são constituídos por três elementos; 45 (2,6%) por quatro; 19 (1,1%) por cinco; 6 (0,3) por seis; 3 (0,2%) por sete e 1 (0,1%) por oito elementos. É de referir que não dispomos de informação sobre este item referente a 691 utentes (39,3%), pelo facto desta não estar disponível no SIADS.

- Analisando o **número de serviços** por utente, verifica-se que:
 - 887 (50,4%), ou seja, metade, usufruem de apenas 1 serviço;
 - 638 (36,3%) de dois serviços;
 - 144 (8,2%) de três serviços;
 - 68 (3,9%) de quatro serviços;
 - 20 (1,1%) de cinco serviços
 - 4 (0,2%) de seis serviços.

- Analisando **os dados financeiros**, por ilha e por instituição, tendo em conta o valor pago através do CC-VC de julho de 2016, conclui-se que:
 - A ilha de São Miguel, por ter mais instituições que prestam o SAD, é a que mais recebe através dos Contratos de Cooperação - Valor Cliente (CC-VC), com uma receita mensal de 134.075,75€.
 - A Santa Casa da Misericórdia de Ribeira Grande foi a que apresentou, em julho de 2016, uma maior despesa CC-VC, num total de 23.333,24€.
 - A Santa Casa de Angra do Heroísmo é a instituição, cujo valor das participações dos utentes é maior (10.266,33€).
 - Analisando o custo médio por utente, por instituição, verifica-se que o custo médio mais elevado é o da Santa Casa da Misericórdia do Corvo, com um valor de 901,33€, sendo o menor, o da Casa do Povo da Prainha (141,40€).

- Mais de dois terços dos utentes, cerca de 76%, participam mensalmente, pelos serviços prestados, com um valor inferior ou igual a 99,99€, sendo que o valor médio é de 74,28€. É de referir que 27 utentes não têm quaisquer custos com o SAD.

Caraterização da amostra

- **Por sexo**, 255 (58,2%) dos utentes são do sexo feminino e 169 (41,8%) do sexo masculino;
- **Por idade**, 313 (77,5%) têm idade igual ou superior a 65 anos, dos quais 232 (57,4%) têm idade igual ou superior a 75 anos.
- **Por estado civil**, 91 (22,5%) são solteiros(as); 108 (26,7%) são casados(as); 5 (1,2%) vivem em união de facto; 167 (41,3%) são viúvos (as) e 32 (7,9%) divorciados(as)/separados(as).
- **Por grau de dependência**, 155 (38,4%) são autónomos; 72 (17,8%) necessitam de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade; 78 (19,3%) necessitam de apoio na higiene pessoal, tarefas de vida quotidiana e na mobilidade; 95 (23,5%) são totalmente dependentes para a satisfação das necessidades básicas; 4 (1%) não sabe, não responde.
- **Por grau de escolaridade**, 46 (11,4%) nunca frequentaram a escola; 51 (12,6%) não completaram o ensino primário, mas sabem ler e escrever; 231 (57,2%) completaram a 3ª ou 4ª classe; 17 (4,2%) possuem o ciclo preparatório (6º ano - 2º ciclo); 11 (2,7%) o 9º ano/3º ciclo (antigo 5º ano); 5 (1,2%) o ensino secundário (11º ano - antigo 7º ano); 5 (1,2%) possuem o 12º ano; 6 (1,5%) o ensino superior; 20 (4,7%) outra situação/escolaridade; 12 (3,2%) não sabe, não responde.
- **Por número de elementos no agregado familiar**, 145 (35,9%) vivem sós; 155 (38,4%) vivem com outra pessoa; 52 (12,9%) com 3 pessoas; 30 (7,4%) com 4; 14 (3,5%) com 5; 7 (1,7%) com seis; e 1 (0,002%) com sete elementos.
- Observando os **dados socioeconómicos** dos utentes:
 - Quanto às profissões, enquanto ativos, verifica-se que 150 (37,1%) foram domésticas; 38 (9,4%) foram produtores (as) agrícolas.
 - No que se refere à **origem dos rendimentos**, apura-se que 198 (49%) utentes têm como origem de rendimentos pensões de reforma; 47 (11,6%) pensão de sobrevivência; 55 (13,6%) pensão de reforma e de sobrevivência; 25 (6,2%)

pensão de invalidez; 11 (2,7%) salário; 4 (1%) rendimentos próprios; 53 (8,7%) outros rendimentos.

- A maioria, cerca de 47%, dos utentes possuem rendimentos mensais iguais ou inferiores a 400€, dos quais, 12,6% situam-se entre 301€ e 400€. Verifica-se que apenas 39,6% dos utentes auferem de um rendimento superior a 400€.

Características e condições de habitabilidade

- No que se relaciona ao espaço habitacional dos utentes, consta-se que:
 - A maioria, mais concretamente, cerca de 95% dos utentes, vivem numa zona habitacional, sendo que 90% habitam numa vivenda/moradia.
 - Dos 404 inquiridos, 4 não dispõem cozinha; 6 de casa de banho e 26 de sala.
 - Grande parte dos utentes, cerca de 37%, tem dois quartos de cama, registando-se ainda 29% com 3 quartos.
 - Comparando as **condições de habitabilidade** por ilha:
 - Em São Jorge regista-se dois casos em que não possuem eletricidade;
 - Em São Miguel e na Graciosa, constata-se-se um caso em cada ilha em que os utentes não possuem instalação de gás;
 - Em São Miguel, São Jorge e no Pico, registou-se 1 caso que não possui água canalizada;
 - 7 casos em São Miguel; 1 na Graciosa; 3 em São Jorge e 4 no Pico não possuem água quente;
 - A nível de **equipamentos**:
 - 4 utentes em São Miguel; 1 em São Jorge e 1 no Faial não dispõem de fogão.
 - 5 utentes em São Miguel, 1 na Graciosa, 4 em São Jorge ; 2 no Pico e 1 no Faial não possuem frigorífico
 - 12 utentes em Santa Maria; 15 em São Miguel; 7 na Terceira, 1 na Graciosa; 13 em São Jorge; 9 no Pico e 5 no Faial não têm máquina de lavar roupa.
 - Metade dos utentes não tem máquina de secar, sendo: 15 em Santa Maria; 48 em São Miguel; 34 na Terceira; 20 na Graciosa; 34 em São Jorge e no Pico e 25 no Faial.
 - Relativamente ao **quarto de cama**:
 - Dos 404 utentes, 122 (30%) partilham o quarto de cama, dos quais 33 são autónomos; 26 necessitam de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade; 28 “necessitam de apoio no higiene pessoal,

Caraterização e Avaliação da Satisfação dos Utentes

tarefas e vida quotidiana e na mobilidade” e 34 são “totalmente dependentes para a satisfação das necessidades básicas”.

- Dos 122 que partilham o quarto, 90 (74%) partilha-o com o cônjuge.
 - Metade (57,4%) dos utentes dispõe de cama de casal.
 - Dos 245 utentes que apresentam alguma dificuldade na mobilidade/autonomia, 17 (7%) refere que a cama não se encontra adaptada ao seu estado físico, sendo a principal razão apontada a “incapacidade financeira”.
- Assinala-se que 73,5% dos utentes realizam a sua higiene pessoal na casa de banho e 23,8% na cama, sendo que os restantes tomam banho em outros espaços.

Rede de apoio e sociabilidade

- **Agregado familiar**

- Com a aplicação do questionário, procurou-se, também, obter uma caraterização do agregado familiar dos utentes do SAD. Como aspetos relevantes observa-se que 35,6% dos utentes vivem sós; 27% com o cônjuge e 29% com filhos. É de referir que 38,6% dos agregados dos utentes é composto por dois elementos, maioritariamente pelo cônjuge.
- É de referir que 280 utentes (69%) têm filhos vivos, sendo que 86% dos mesmos têm pelo menos 1 filho a residir na mesma ilha.
- Relativamente à idade dos filhos, verifica-se que 7,4% dos utentes têm filhos com idades inferiores a 30 anos; 19,8% entre os 30 e os 39; 34,2% entre os 40 e os 49; 31,7% entre os 50 e os 59; e 18,8% com idades iguais ou superiores a 60 anos. Observa-se que 56,4% têm filhos do sexo masculino e 53% do sexo feminino.
- É de destacar que 47,3% tem pelo menos um filho a residir na mesma freguesia e 32,4% tem pelo menos um filho que reside noutra local.
- Cerca de 15% dos utentes inquiridos têm um familiar/pessoa próxima com algum grau de dependência, a residir no mesmo agregado, sendo que 50% dos mesmos são os respetivos cônjuges.

- **Sociabilidade**

- Quanto à **periodicidade de contato com a família**, quase metade (47,5%) dos utentes refere que contata a sua família todos os dias; 11,4% “3 a 5 vezes por semana”; 15,3% “1 ou 2 vezes por semana”; “6,4% menos que uma vez por semana”; 13,4% “raramente” e 4,2% “nunca”.
- Relativamente ao tipo de contato que estabelecem com familiares (com quem não coabitam), verifica-se que maioria dos utentes recebe visitas e/ou telefonemas. No entanto, é de evidenciar que 19,3% consideram não conviver o número de vezes suficientes com a família.
- Verifica-se que 61% dos utentes refere a família como o grupo com quem frequentemente se relacionam; em segundo, com os amigos e em terceiro, com os vizinhos. É de frisar que 22 utentes (5%) não estabelecem contatos com a família.
- Em caso do utente necessitar de ajuda, observa-se que mais de metade, cerca de 62%, recorre à família, embora haja casos atípicos em que o utente recorre a outras pessoas/entidades, como é o caso de 17 utentes que recorrem ao SAD.

- **Ligação com o Serviço de Apoio Domiciliário**

- No que se refere à relação dos utentes com o SAD, contata-se que 14,6% dos mesmos usufruem desta resposta social ≤ 1 ano; 33,2% entre 1 e 3 anos; 22,5% entre 4 a 6 anos; 14,1% entre 7 a 10 anos e 10,4% ≥ 10 anos.
- Na maior parte dos casos, o SAD foi solicitado pelos filhos/as (28,2%), de seguida pelo próprio (25,7%) e, ainda consideravelmente, por outras pessoas (24,3%), das quais cerca de 30% por técnicos de serviço social.
- Quase um quinto (18,1%) dos utentes têm algum familiar/pessoa próxima, no mesmo agregado familiar, a usufruir do SAD, maioritariamente (48%) os cônjuges.
- Além dos serviços básicos (alimentação; higiene pessoal; tratamento de roupa e higiene habitacional), procurou-se saber, também, se o utente usufruía ou manifestava interesse por outros serviços, tais como: auxílio durante a refeição; acompanhamento às consultas; aquisição de bens e

serviços no exterior com ou sem a participação do utente; pequenos recados; apoio na administração e gestão da medicação; apoio nas mobilizações e na movimentação dentro de casa, entre outras.

- Verifica-se que 24 utentes usufruem do serviço de aquisição de bens e serviços no exterior, sem a participação do utente; 21 no apoio nas mobilizações e na movimentação em casa e 17 do serviço de teleassistência; 46 utentes manifestaram interesse em usufruir do serviço de pequenas reparações e 76 do serviço de teleassistência.

- **Satisfação dos clientes**

- **Serviço de tratamento de roupa**

- Dos 84 utentes que usufruem do serviço de tratamento de roupa, 70 (83%) consideram que a roupa é “sempre bem lavada e passada”; 10 (12%) “uma vez, por outra, mal lavada e passada” e 4 (5%) não sabe, não responde.

- **Serviço de alimentação**

- Quanto à **confeção da refeição**, dos 228 utentes que usufruem do serviço de refeição, 116 (51%) consideram a refeição “bem confeccionada”; 99 (43%) “por vezes é bem confeccionada”; 9 (4%) “mal confeccionada” e 4 (1,7%) não sabe, não responde.
- A nível da satisfação quanto à **quantidade de comida**, 169 (74,1%) consideram que a mesma é “suficiente”; 36 (15,8%) “por vezes suficiente”; 21 (9,2%) “insuficiente” e 2 (0,9%) não sabe, não responde.
- Relativamente à **ementa**, 190 (83,3%) avaliam a ementa como “variada”; 31 (14,9%) “pouco variada” e 4 (1,8%) acham que “nunca varia”.
- No que se refere à satisfação quanto à **dieta**, 94 (41,2%) mencionam que “respeitam a sua dieta”; 23 (10,1%) “por vezes respeitam a sua dieta”; 14 (6,1%) “não respeitam a sua dieta”; 91 (39,9%) não têm dieta e 6 (2,6%) não sabem, não respondem.
- Por fim, quanto ao **gosto**, 103 (45,2%) consideram que “respeitam o seu gosto”; 84 (36,8%) “por vezes respeitam o seu gosto”; 23 (10,1%) “não respeitam o seu gosto” e 18 (7,9%) não sabem, não respondem”.

- **Serviço de higiene e conforto pessoal**
 - No que alude ao serviço de higiene e conforto pessoal, avaliou-se a satisfação quanto ao **número de vezes que o serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal é prestado**, observando-se que, dos 170 utentes que usufruem do serviço, 135 (79,4%) consideram que o número de vezes que o serviço é prestado é suficiente; 33 (19,4%) consideram insuficiente e 2 (1,2%) não sabe, não responde. As principais razões porque consideram insuficiente são, maioritariamente, ausência da prestação do serviço ao fim de semana.
 - No que concerne ao **tempo utilizado na prestação do serviço**, 155 (91%) considera que o tempo despendido na prestação do mesmo é suficiente e 11 (6%) consideram que não, referindo que as funcionárias deviam executá-lo “com mais tempo e com mais calma”.
 - No que respeita ao desempenho/execução do serviço de higiene, 162 (95%) consideram que é realizado “com o devido *cuidado*” e 5 “sem o devido *cuidado*”.

- **Serviço de limpeza**
 - Dos 108 utentes que usufruem do serviço de limpeza habitacional, 92 (85,2%) consideram-no adequado e 16 (14,8%) não o reconhecem, assinalando que o tempo despendido é insuficiente e/ou que não é bem realizado.

- **Satisfação das necessidades**
 - Dos 404 utentes inquiridos, 337 (83,4%) consideram que o SAD responde às suas necessidades; e 47 (11,6%) refere que o SAD não satisfaz as suas necessidades, apontando como principais insuficiências: a ausência de prestação de certos serviços ao fim de semana; a carência de rendimentos para beneficiar de outros serviços e da forma como os mesmos são executados. 20 utentes (5%) não sabem, não respondem.
 - Quanto à satisfação de novas necessidades surgidas, 262 (64,9%) consideram que o SAD respondeu a novas necessidades; 92 (22,8%) não registaram novas necessidades; 23 (5,7%) mencionam que o SAD não soube responder a novas necessidades, nomeadamente: ausência de prestação de serviços ao fim de semana; porque há lista de espera e ausência de recursos financeiros.

- **Custo do(s) serviço(s)**
 - No que se refere ao custo dos serviços prestados pelo SAD, 321 (79,5%) consideram que o mesmo está adequado; 55 (13,6%) consideram que o custo é inadequado, apontando como principais razões: porque consideram caro; caro, tendo conta o tempo e o serviço que é prestado; por questões financeiras do próprio utente; porque registou-se um aumento devido à nova atualização das comparticipações dos utentes. 28 (6,9%) não sabem, não respondem.

- **Relação com os trabalhadores**
 - **O número de trabalhadores** varia consoante a instituição, o número de utentes e o tipo de serviços prestados. Quase metade dos utentes, precisamente, 170 (42%), é auxiliada por 2 trabalhadores e 55 (13,6%) por 1 trabalhador. É de referir que 159 (39,4%) utentes usufruem de um serviço, nomeadamente o serviço de alimentação, em que o contacto com o trabalhador é escasso ou inexistente, sendo que a maioria limita-se em deixar a refeição no domicílio.
 - No entanto, 229 (56,7%) utentes consideram que o **número de trabalhadores** está adequado e 16 (4,0%) referem que o serviço devia ser prestado por duas funcionárias.
 - Relativamente à **relação dos utentes com os trabalhadores** que prestam o SAD, 287 (71%) reconhecem os trabalhadores como “umas pessoas amigas”; 10 (2,5%) a única companhia; 12 (3%) “umas pessoas estranhas”; 10 (2,5%) “a única companhia/umas pessoas amigas”.
 - Quanto à **pontualidade** dos trabalhadores, 352 (87,1%) consideram que os mesmos comparecem à hora estipulada e 36 (8,9%) não; referindo como principais queixas: não possuem um horário fixo e este depender do tempo de execução do serviço anterior.
 - Avaliando os níveis de **cordialidade** dos trabalhadores, 185 (45,8%) reconhecem os trabalhadores como “muito simpáticos”; 196 (48,5%) como “simpáticos”; 7 (1,7%) como pouco simpáticos; 1 (0,2%) como “nada simpáticos” e 15 (3,7%) não sabe, não responde.
 - Tendo em conta a atenção dos trabalhadores em relação aos problemas dos utentes, verifica-se que 135 (33,4%) consideram os trabalhadores “muito atentos aos problemas”; 214 (52,7%) “atentos aos problemas”;

21 (5,2%) “pouco atentos aos problemas”; 11 (3%) “nada atentos aos problemas” e 23 (5,7%) não sabe, não responde.

- Os utentes que consideram “nada atentos aos problemas” referem como principal motivo de descontentamento o facto dos trabalhadores limitarem-se a deixar as refeições.

○ **Satisfação quanto ao funcionamento global do SAD**

- Averiguando a satisfação global dos utentes quanto ao SAD, verifica-se que 224 (55,4%) consideram-no “bom”; 96 (23,8%) “muito bom”; 73 (18,1%) “razoável”; 3 (0,7%) “mau”; 1 (0,2%) muito mau, referindo como principal motivo a qualidade do serviço. 7 (1,7%) não sabe, não responde.
- Dos 404 utentes inquiridos, 87 (21,5%) apresentaram sugestões para a melhoria do funcionamento do serviço nomeadamente: melhorarem e reforçarem a quantidade das refeições; alargarem os serviços para os fins de semana; haver uma unidade de fiscalização; ministrar formação às funcionárias; não terem em conta o rendimento do agregado, para efeitos de cálculo da comparticipação mensal; mais rigor no cumprimento do horário, entre outras.

○ **Perceção do que fariam no caso de não usufruírem do SAD**

- No presente estudo procurou-se também avaliar e conhecer a perceção dos utentes em relação ao que fariam no caso de não usufruírem do SAD.

Conclui-se que 116 (28,7%) utentes consideram que “seria a família a prestar os cuidados, mantendo-se em casa”; 95 (23,5%) iriam para um lar de idosos; 48 (11,9%) iriam para a casa de um filho/familiar; e 107 (26,5%) descrevem outra situação, nomeadamente: teriam que contratar um particular para prestar o serviço; teria que ser o próprio a realizar as tarefas; teria que ser o próprio, mas com dificuldade; não saberia o que fazer; seria a empregada/cuidadora a prestar o serviço; teria que pedir algum amigo/vizinho para ajudar, entre outras situações. 38 (9,4%) não sabe, não responde.

Conclusão

Como se verifica através do presente Relatório, a Região Autónoma dos Açores dispõe de uma rede de serviços de apoio domiciliário que abrange toda a Região, chegando a um universo de cerca de 1800 pessoas, embora ainda se encontre algumas freguesias não abrangidas por esta resposta social.

São as Misericórdias (de Angra do Heroísmo, Ribeira Grande e Horta) as que possuem o maior número de utentes e, por consequência, o maior financiamento público.

Verifica-se disparidades assinaláveis no que se refere às taxas efetivas de cobertura, cujo valor oscila entre 2% e 10%, embora o valor médio da RAA seja de 4%, ainda inferior à taxa mínima desejável de cobertura (6%). No entanto, em termos globais, os SAD ainda dispõe de 927 vagas, o que significa que, na maior parte dos mesmos, a capacidade ainda está longe de ser esgotada, atendendo a que a taxa de utilização é, em média, baixa (66%), variando, contudo, entre 21% e 100%.

Salvo algumas exceções, não existe relação direta entre a proporção de pessoas idosas residentes em cada concelho/freguesia e a proporção de beneficiários do Serviço de Apoio Domiciliário.

No que se refere às características biográficas dos utentes dos Serviços de Apoio Domiciliário, conclui-se que estamos perante uma população envelhecida, sendo a maioria mulheres, viúvas, que foram domésticas enquanto ativas, com muito baixa escolaridade cujos rendimentos são, em média, reduzidos e provenientes de pensões, sendo 1 em cada quatro, totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas.

Embora uma percentagem significativa de utentes viva só (35%), 29% vive com filhos, sendo de relevar que uma percentagem significativa tem pelo menos 1 filho a residir na mesma ilha (69%), dos quais, 47% tem pelo menos 1 filho a residir na freguesia do utente.

De uma forma geral, verifica-se um relacionamento próximo com os familiares, considerando que 48% contactam com a família todos os dias e 11%, 3 a 6 vezes por semana. Os contactos são efetuados sobretudo através de visitas ou telefonemas que recebem.

As condições de habitabilidade são em regra boas, registando-se, no entanto, ainda situações em que a casa não dispõe de eletricidade, instalação de gás, água canalizada, água quente, fogão e frigorífico.

É de salientar o facto de 7% dos utentes que apresentam alguma dificuldade na mobilidade/autonomia assinalarem que a cama não se encontra adaptada ao seu estado físico por ter capacidade financeira para a substituir.

Releve-se que metade dos utentes usufrui de apenas um serviço, sendo que, mais de 86% beneficiam de um ou dois serviços, e apenas cerca de 4% têm 3 ou mais, situação que é muito desproporcional nas diferentes ilhas.

O serviço de alimentação é claramente o mais requisitado, seguindo-se, com uma diferença de 30 pontos percentuais, o serviço de higiene e conforto pessoal. Todavia, verifica-se diferenças muito significativas entre as diferentes ilhas, a oscilar entre 21% (Santa Maria) e 85% (Graciosa) a percentagem de utentes a receberem alimentação, o mesmo se passando com a proporção de beneficiários de higiene e conforto pessoal, a variar entre 8% (Santa Maria) e 50% (São Miguel). Na ilha Terceira, por exemplo, apenas 23% dos utentes recebe este serviço. De realçar que, na ilha do Corvo, nenhum idoso usufrui de cuidados de higiene e conforto pessoal.

A grande maioria só recebe cuidados de higiene e conforto pessoal uma vez ao dia (88%). É ainda residual o número de utentes (18) que usufrui deste serviço ao sábado e ao domingo, duas vezes ao dia.

É ainda pouco significativo o número de utentes que beneficiam de outros serviços além dos mais “comuns” (alimentação, higiene e conforto pessoal, tratamento de roupa e ajudas técnicas), nomeadamente acompanhamento durante a refeição, acompanhamento às consultas, aquisição de bens e serviços ou mobilizações dentro de casa. No entanto, verifica-se que há idosos que, não beneficiando desses serviços, gostariam de usufruir dos mesmos, como é o caso de um serviço de pequenas reparações, apoio às idas a consultas médicas e teleassistência, apenas para destacar os mais relevantes.

Conclui-se que existe uma relação prolongada dos utentes com o SAD uma vez que cerca de 25% dos mesmos são beneficiários há sete ou mais anos, **não** sendo, em 84% dos casos, o próprio beneficiário a solicitar os serviços. É de relevar o número significativo de casos em que o SAD foi pedido por técnicos de serviço social.

O custo médio por utente (tendo em conta a frequência no mês de julho de 2016 e não a capacidade protocola) varia entre 141,00€ e 901,00€, havendo diferenças importantes entre as diferentes instituições, embora possa haver justificação para esse facto, o que exigiria uma análise mais profunda. Mais de ¼ dos utentes participa com menos de 40,00€ mensais, sendo que mais de dois terços paga menos de 100,00€ pelos serviços prestados.

Cerca de 80% dos utentes considera que o valor pago está adequado, mas cerca de 14% consideram-no, na maioria dos casos, “caro”.

Poder-se-á considerar que a grande maioria dos utentes/familiares está satisfeita com os serviços fornecidos pelo SAD, embora mereçam atenção as razões de insatisfação, considerando que apenas 51% considera a refeição bem confeccionada e 4% consideram-na mesmo mal confeccionada. É de relevar que um número importante de utentes queixam-se do facto da refeição ser apenas “deixada” na cozinha ou à porta, sem que haja contacto entre o idoso e o trabalhador do SAD.

É importante ter-se em conta que um quinto dos utentes considera insuficiente o número de vezes em que o serviço de higiene e conforto pessoal é prestado.

De ter em conta que 12% considera que o SAD não satisfaz as suas necessidades e cerca de 6% consideram que o mesmo não soube responder a novas necessidades.

A grande maioria tem uma visão muito positiva em relação aos trabalhadores do SAD, em termos de relacionamento e de cordialidade.

Em termos de apreciação global do SAD, cerca de 90% dos utentes considera-o bom ou muito bom. Apenas 4 o classificam de mau ou muito mau. Sublinhe-se que 21,5% dos utentes apresentaram sugestões para o melhoramento dos serviços.

Se o SAD não existisse, cerca de 40% dos utentes recorreria, de alguma forma, à família. Todavia, 95 pessoas (23,5%) apontaram o lar de idosos, como solução para as suas necessidades, dando-se, assim, conta de como os serviços de apoio domiciliário constituem uma importante barreira à institucionalização precoce das pessoas idosas.

Siglário

RAA – Região Autónoma dos Açores

RESA – Rede de Serviços e Equipamentos Sociais dos Açores

CCVC – Contrato de cooperação valor cliente

TMDC – Taxa Mínima Desejável de Cobertura

DRSS – Direção Regional da Solidariedade Social

ISSA – Instituto de Segurança Social dos Açores

H – Homens

M – Mulheres

SMA – Santa Maria

SMG – São Miguel

TER – Terceira

GRA – Graciosa

SJO – São Jorge

PIC – Pico

FAI – Faial

FLO – Flores

COR – Corvo

VLP – Vila do Porto

LAG- Lagoa

NOR – Nordeste

PDL – Ponta Delgada

POV – Povoação

RGR – Ribeira Grande

VFC – Vila Franca do Campo

AHR – Angra do Heroísmo

PVT – Praia da Vitória

SCG – Santa Cruz da Graciosa

CHL – Calheta

VEL – Velas

LJP – Lajes do Pico

MDL – Madalena

SRP – São Roque do Pico

HOR – Horta

LJF – Lajes das Flores

SCF – Santa Cruz das Flores

CRV – Corvo

VNC – Vila Nova do Corvo

Glossário

Grupo Etário: Intervalo de idade, em anos, no qual o indivíduo se enquadra, de acordo com o momento de referência.

Índice de Envelhecimento: Quociente entre a população com 65 e mais anos e a população com menos de 15 anos.

Taxa de Crescimento: Diferença entre o valor do ano x e o valor do ano y, medida em percentagem.

População Residente: Pessoas que, independentemente de no momento de observação – zero horas do dia de referência – estarem presentes ou ausentes numa determinada unidade de alojamento, aí habitam a maior parte do ano com a família ou detêm a totalidade ou a maior parte dos seus haveres.

Resposta Social - Conjunto de atividades desenvolvidas em serviços e/ou equipamentos sociais para apoio a pessoas e famílias, envolvendo a participação e colaboração de diferentes organismos da administração central, das autarquias locais, das Instituições Particulares de Solidariedade Social e de outras instituições públicas ou privadas sem fins lucrativos de reconhecido interesse público.

Equipamento Social – Estrutura física onde se desenvolvem as diferentes respostas sociais ou estão instalados os serviços de enquadramento a determinadas respostas que se desenvolvem diretamente junto dos utentes.

Taxa Efetiva de Cobertura (TEC) calculada pela seguinte fórmula: $Utentes/População$

Taxa Potencial de Cobertura (TPC) calculada pela seguinte fórmula: $Capacidade/População$

Taxa de Utilização (TU) calculada pela seguinte fórmula: $Utentes/Capacidade$

Taxa Mínima Desejável de Cobertura - O Instituto da Segurança Social considerou como taxa potencial de cobertura desejável, para 2005, um valor de 6,7%. Tendo em conta a realidade da Região estabeleceu-se o valor de 6% como taxa mínima desejável de cobertura.

Fontes

- Dados estatísticos do Instituto de Segurança Social dos Açores – ISSA
- Serviço Regional de Estatística dos Açores – SREA
- Censos 2011 – Resultados Definitivos, INE.
- Estimativas da População Residente a 31-12-2015, INE.

Sítios da internet consultados

- <http://www.ine.pt>
- <http://www.seg-social.pt>
- <http://estatistica.azores.gov.pt><http://www.pordata.pt/>

Anexos

Anexo 1: : Inquérito por questionário aplicado aos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário

SECRETARIA REGIONAL DA SOLIDARIEDADE SOCIAL

RESPONDIDO PELO/A PRÓPRIO/A	<input type="checkbox"/>	N.º Inquérito_____/
RESPONDIDO PELO/A PRÓPRIO/A E PELO CUIDADOR/OUTRO	<input type="checkbox"/>	Nº utente_____
RESPONDIDO SÓ PELO INQUIRIDOR/A	<input type="checkbox"/>	Inquiridor/a (Nome) _____
RESPONDIDO SÓ PELO CUIDADOR/A	<input type="checkbox"/>	Data de aplicação ____/____/____

CARACTERIZAÇÃO DOS CLIENTES DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

I. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE QUE DEPENDE O SAD

1. Nome da Instituição que fornece o SAD:

2. Concelho: _____

3. Freguesia: _____

II. CARACTERÍSTICAS BIOGRÁFICAS DO/A CLIENTE (Podem ser respondidas pelo(a) cuidador(a)/familiar)

4. Sexo: 4.1 Masculino 4.2 Feminino

5. Idade:

5.1 Menos de 35 anos 5.2 35-39 anos 5.3 40-44 anos

5.4 45-49 anos 5.5 50-54 anos 5.6 55-59 anos

5.7 60-64 anos 5.8 65-69 anos 5.9 70-74 anos

5.10 75-79 anos 5.11 80-84 anos 5.12 85 e mais anos

5.13 NS/NR

6. Residência:

6.1 Concelho _____

6.2 Freguesia _____

7. Reside na freguesia da instituição que fornece o SAD?

7.1 Sim 7.2 Não

8. Estado Civil:

8.1 Solteiro

8.2 Casado

8.3 União de facto

8.4 Viúvo

8.5 Divorciado / Separado

8.6 NS/NR

9. Nível de instrução (grau de escolaridade):

9.1 Nunca frequentou a escola

9.2 Não completou o ensino primário, mas sabe ler e escrever

9.3 3^a/4^a classe (1.º ciclo)

9.4 Ciclo preparatório (6.º ano – 2.º ciclo)

9.5 9.º ano – 3.º ciclo (antigo 5.º ano)

9.6 Ensino secundário (11.º ano – antigo 7.º ano)

9.7 12.º ano

9.8 Ensino superior

9.9 Outro Especificar _____

9.10 NS/NR

III – CARACTERÍSTICAS SOCIOECONÓMICAS DO/A CLIENTE (Podem ser respondidas pelo(a) cuidador (a)/familiar)

10. Profissão (enquanto ativo):

11. Rendimentos

11.1 Rendimento mensal (cliente): (Assinalar apenas uma opção de resposta)

11.1.1 ≤ 190€ 11.1.2 - 191€ a 280€

11.1.3 - 281€ a 300€ 11.1.4 - 301€ a 350€

11.1.5 - 351€ a 400€ 11.1.6 - 401€ a 550€

11.1.7 - 551€ a 600€ 11.1.8 - 601€ a 700€

11.1.9 - 701€ a 800€ 11.1.10 - 801€ a 900€

11.1.11 - 901€ a 1000€ 11.1.12 - 1001€ a 1100€

- 11.1.13 - 1101€ a 1190€ 11.1.14 - ≥ 1191€
 11.1.15 - NS/NR

11.2 Rendimento mensal, no qual se incluem todos os rendimentos (cliente mais cônjuge ou parceiro/a; cliente mais cuidador(a) /familiar): (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 11.2.1 ≤ 190€ 11.2.2 - 191€ a 280€
 11.2.3 - 281€ a 300€ 11.2.4 - 301€ a 350€
 11.2.5 - 351€ a 400€ 11.2.6 - 401€ a 500€
 11.2.7 - 501€ a 600€ 11.2.8 - 601€ a 700€
 11.2.9 - 701€ a 800€ 11.2.10 - 801€ a 900€
 11.2.11 - 901€ a 1000€ 11.2.12 - 1001€ a 1100€
 11.2.13 - 1101€ a 1190€ 11.2.14 - 1191€ a 1300€
 11.2.15 - 1301€ a 1400€ 11.2.16 - 1401€ a 1500€
 11.2.17 - ≥ 1501€
 11.2.18 - NS/NR

12. Origem dos rendimentos do beneficiário: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

- 12.1 Salário
 12.2 Pensão de Reforma
 12.3 Pensão de Sobrevivência
 12.4 Rendimentos Próprios (rendas, juros, etc.)
 12.5 Seguros
 12.6 PPR (Plano Poupança Reforma)
 12.7 Outra
Especificar _____
 12.8 NS/NR

IV - CARACTERÍSTICAS HABITACIONAIS (Podem ser respondidas pelo(a) cuidador (a)/familiar)

13. Localização da habitação:

- 13.1 (Localizada) em zona habitacional 13.2 (Localizada) zona isolada

14. Tipo de Habitação: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 14.1 Vivenda/moradia
 14.2 Andar

- 14.3 Apartamento
- 14.4 Quarto
- 14.5 Anexo
- 14.6 Outro Especificar _____

15. Divisões da habitação: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

- 15.1 Cozinha 15.1.1 Sim 15.1.2 Não
- 15.2 Casa de banho 15.2.1 Sim 15.2.2 Não
- 15.2.2.1 Se indicou “Não”, dispõe de retrete? 15.2.2.1.1 Sim 15.2.2.1.2 Não
- 15.3 Sala 15.3.1 Sim 15.3.2 Não
- 15.4 Um quarto de cama
- 15.5 Dois quartos de cama
- 15.6 Três quartos de cama
- 15.7 Mais de 3 quartos de cama
- 15.8 Não tem quarto de cama
- 15.9 NS/NR
- Respondido pelo/a Inquiridor/a

16. Condições de habitabilidade: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

- 16.1 Eletricidade 16.1.1 Sim 16.1.2 Não
- 16.2. Instalação de gás 16.2.1 Sim 16.2.2 Não
- 16.3 Água canalizada 16.3.1 Sim 16.3.2 Não
- 16.4 Água quente 16.4.1 Sim 16.4.2 Não
- 16.5 NS/NR
- Respondido pelo/a Inquiridor/a

17. Equipamentos: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

- 17.1 Fogão 17.1.1 Sim 17.1.2 Não
- 17.2 Televisor 17.2.1 Sim 17.2.2 Não
- 17.3 Telefone 17.3.1 Sim 17.3.2 Não
- 17.4 Internet 17.4.1 Sim 17.4.2 Não
- 17.5 Frigorífico 17.5.1 Sim 17.5.2 Não
- 17.6 Máquina de lavar roupa 17.6.1 Sim 17.6.2 Não
- 17.7 Máquina de secar roupa 17.7.1 Sim 17.7.2 Não

17.8 Aquecimento (lareira, salamandra, aquecedor a gás, aquecedor elétrico, aquecimento central) 17.8.1 Sim 17.8.2 Não

17.9 Ar condicionado 17.9.1 Sim 17.9.2 Não

17.10 Outros

Especificar _____

17.11 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

18. Quarto (local onde a pessoa dorme)

18.1. Partilha o quarto com mais alguém? 18.1.1 Sim 18.1.2 Não

18.1.1.1 Se “Sim”, com quem?

18.2 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

18.3 Dispõe de cama individual? 18.3.1 Sim 18.3.2 Não

18.4. NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

18.5 Que tipo de cama dispõe?

18.5.1 Cama de solteiro

18.5.2 Cama de casal

18.5.3 Cama articulada

18.6 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

18.7 A cama está adaptada ao seu estado físico? 18.7.1 Sim 18.7.2 Não

18.7.2.1 Se indicou “Não”, qual o motivo:

18.7.2.1.1 Inexistência de cama articulada no Banco de Ajudas Técnicas

18.7.2.1.2 Incapacidade financeira

18.7.2.1.3 Prefere partilhar a cama com o cônjuge

18.7.2.1.4 Outros

Especificar _____

18.8 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

19. Caso se trate de um estado acamado, dispõe de colchão anti escaras e/ou pressão alternada?

19.1 Sim 19.2 Não

19.3 Não aplicável

19.4 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

20. Se acamado/a, circula-se facilmente em redor da cama? 20.1 Sim 20.2 Não

20.2.1 Se indicou “Não”, qual o motivo:

20.2.1.1 Espaço exíguo 20.2.1.2 Espaço sobre ocupado

20.2.1.3 Outro

Especificar _____

20.3 Não aplicável

Respondido pelo/a Inquiridor/a

21. Equipamentos de higiene/banho: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

21.1 Banheira

21.2 Base de chuveiro

21.3 Chuveiro flexível

21.4 Chuveiro fixo

21.5 Suporte no chuveiro

21.6 Barra de apoio

21.7 Banco/cadeira de banho

21.8 Cadeira sanitária

21.9 Outros

Especificar _____

21.10 NS/NR

21.11 Não aplicável

Respondido pelo/a Inquiridor/a

22. Em casa onde costuma tomar banho? (Assinalar apenas uma opção de resposta)

22.1 Na casa de banho

22.2 Na cama

22.3 Outro espaço da casa

Especifique _____

22.4 Não toma banho em casa

22.5 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

23. Se toma banho fora de casa, onde costuma fazê-lo? (Assinalar apenas uma opção de resposta)

23.1 No Lar de Idosos

23.2 No Centro de Dia

23.3 Em casa de família

23.4 Não aplicável

23.5 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

V - REDE DE APOIO E SOCIABILIDADE (Pode ser respondida pelo(a) cuidador (a)/familiar)

24. Agregado familiar

24.1. Com quem vive atualmente? (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

24.1.1 Vive só

24.1.2 Cônjuge

24.1.3 Pais

24.1.4 Filhos/as 24.1.4.1 (Nº _____)

24.1.5 Genros/Noras 24.1.5.1 (Nº _____)

24.1.6 Netos/as 24.1.6.1 (Nº _____)

24.1.7 Irmãos/Irmãs 24.1.7.1 (Nº _____)

24.1.8 Sobrinhos/as 24.1.8.1 (Nº _____)

24.1.9 Amigos/as 24.1.9.1 (Nº _____)

24.1.10 Outras pessoas 24.1.10.1 (Nº _____)

Especifique _____

24.2 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

25. Número de pessoas que vivem no agregado familiar?

25.1 N.º _____

25.2 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

26. Refira os seus familiares mais diretos (vivos): (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

26.1 Cônjuge: 26.1.1 Sim 26.1.2 Não

26.2 Filhos: 26.2.1 Sim 26.2.2 Não

26.2.1.1 Se indicou “Sim”, especifique o N.º de filhos/as _____

26.2.1.1.1 Quantos residem na mesma ilha? _____

26.3 Netos: 26.3.1 Sim 26.3.2 Não

26.3.1.1 Se indicou “Sim”, especifique o N.º de netos/as _____

26.3.1.1.1 Quantos residem na mesma ilha? _____

26.4 Irmãos: 26.4.1 Sim 26.4.2 Não

26.4.1.1 Se indicou “Sim”, especifique o N.º de irmãos/irmãs _____

26.4.1.1.1 Quantos residem na mesma ilha? _____

26.5 Sobrinhos: 26.5.1 Sim 26.5.2 Não

26.5.1.1 Se indicou “Sim”, especifique o N.º de sobrinhos/as _____

26.5.1.1.1 Quantos residem na mesma ilha? _____

26.6 Outros Especificar _____

26.7 Não tem familiares vivos

26.8 NS/NR

27. Idade dos filhos/as: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

27.1 Menos de 30 anos

27.2 30-39 anos

27.3 40-49 anos

27.4 50-59 anos

27.5 Mais de 60 anos

27.6 Não aplicável

28. Sexo dos filhos/as: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

28.1 Masculino 28.1.1 N.º _____ 28.2 Feminino 28.2.1 N.º _____

28.3 Não tem filhos/as

29. Se tem filhos/as na ilha, indique a área de residência: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

29.1 Na mesma freguesia 29.1.1 Sim 29.1.2 Não

29.2 Noutra/s freguesia/s Qual? Quais?

29.3 Não aplicável

30. Tem contactos com a sua família (familiares com quem não vive/coabita)
(Assinalar apenas uma opção de resposta)

30.1 Todos os dias

30.2 Três a seis vezes por semana

30.3 Uma ou duas vezes por semana

30.4 Menos que uma vez por semana

30.5 Raramente

30.6 Nunca

30.7 NS/NR

31. Relativamente à sua família, costuma: (familiares com quem não vive/coabita)
(Assinalar uma ou mais opções de resposta)

31.1 Fazer visitas

31.2 Receber visitas

31.3 Fazer telefonemas

31.4 Receber telefonemas

31.5 Outras formas de contacto Quais?

31.5.1 Cartas 31.5.2 Correio eletrónico 31.5.3 Skype

31.5.4 Outro Especificar _____

31.6 Não tem contactos com a família

31.7 NS/NR

32. Considera estar vezes suficientes com a família? (a responder só pelo cliente)

32.1 Sim

32.2 Não

32.2.1 Se Indicou “Não”, porquê?

32.3 Não tem contactos com a família

32.4 NS/NR

33. Com quem costuma contactar mais no seu dia-a-dia? (Assinalar uma ou mais opções de resposta por ordem importância (em que 1 - nada frequente, 2 - pouco frequente e 3 - frequente) (a responder só pelo cliente)

33.1 Familiares

33.2 Amigos/as

33.3 Vizinhos/as

33.4 Outras pessoas Especifique

33.5 Não estabelece contactos

33.6 NS/NR

34. No caso de precisar de algum tipo de ajuda, normalmente a quem recorre? (Assinalar uma ou mais opções de resposta por ordem de importância (em que 1 - nada frequente, 2 - pouco frequente e 3 - frequente)) (a responder só pelo cliente)

34.1 Familiares

34.2 Amigos/as

34.3 Vizinhos/as

34.4 Outras pessoas

Especifique _____

34.5 Não aplicável

34.6 NS/NR

35. Na sua casa existe mais alguma/s pessoa/s com algum grau de dependência?

35.1. Sim 35.2. Não

35.1.1. Se indicou “Sim”, especifique _____

35.3. NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

36. Grau de dependência global do/a cliente: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

36.1 Autónomo (não necessita de apoio para a satisfação das necessidades básicas)

36.2 Necessita de pequenos apoios na vida quotidiana e no apoio à mobilidade

36.3 Necessita de apoio na higiene pessoal, tarefas de vida quotidiana e na mobilidade

36.4 Totalmente dependente para a satisfação das necessidades básicas

36.5 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

VI – LIGAÇÃO COM O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (Pode ser respondida pelo(a) cuidador (a)/familiar)

37. Há quanto tempo é cliente do SAD?

37.1 ≤ Um ano 37.2 Um a três anos 37.3 Quatro a seis anos 37.4 Sete a dez anos

37.5 ≥ Dez anos

37.6 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

38. Identificação da pessoa que solicitou o SAD: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

38.1 O próprio cliente

38.2 Cônjuge

38.3 Filho/a

38.4 Sobrinho/a

38.5 Neto/a

38.6 Por indicação da instituição

38.7 Outra pessoa

Especificar _____

38.8 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

39. Tem algum familiar ou pessoa próxima, no mesmo agregado familiar, a usufruir do SAD?

39.1 Sim 39.2 Não

39.1.1 Se indicou “Sim”,
especifique _____

39.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

40. Quando solicitou o SAD, que serviços solicitou? (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

40.1 Higiene habitacional

40.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal

40.3 Alimentação

40.4 Tratamento de roupa

40.5 Ajudas técnicas

40.5.1 Quais?

Especifique _____

40.6 Outros serviços

Quais? _____

40.7 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

41. Qual/ais foi/foram a/s principal/ais razão/ões porque solicitou o SAD? (Assinalar uma ou mais opções de resposta) (a responder só pelo cliente)

41.1 Por incapacidade funcional

41.2 Por estar sozinho/a

41.3 Porque está em lista de espera para um lar

41.4 Porque não tem mais ninguém a quem recorrer

41.5 Por insuficiência económica

41.6 Outras razões

Quais? _____

41.7 NS/NR

42. Serviços de apoio domiciliário que usufrui presentemente:

42.1 Alimentação

42.1.1 N° de refeições recebidas _____

42.1.2 Uma refeição serve para o almoço e jantar?

42.1.2.1 Sim 42.1.2.2 Não

42.1.3 Se **não**, como resolvem a questão do jantar?

42.1.3.1 Com refeição extra do SAD

42.1.3.2 Confeccionado pelo/a próprio/a

42.1.3.3 Confeccionado por familiares/outros

42.1.3.4 Outra Situação

42.1.4. Quantas pessoas usufruem das refeições do SAD? _____

42.1.5 Não usufrui

42.1.5.1. Se **não** usufrui de alimentação, indique os motivos: 42.1.5.1.1. Porque não necessita

42.1.5.1.2 Porque não pode pagar 42.1.5.1.3 Porque a instituição não fornece

42.1.5.1.4 Outra razão Qual? _____

42.1.6. Usufrui de refeições ao fim de semana? 42.1.6.1 Sim 42.1.6.2 Não

42.1.6.2.1. Se **não** usufrui, indique os motivos: 42.1.6.2.1.1. Porque não necessita

42.1.6.2.1.2. Porque não pode pagar 42.1.6.2.1.3. Porque a instituição não fornece

42.1.6.2.1.4 Outra situação

Qual? _____

42.1.6.1.1 Se **sim**, quais são os dias do fim de semana?

42.1.6.1.1.1. Ao Sábado: Sim Não 42.1.6.1.1.2. Ao Domingo: Sim Não

42.1.6.3 **Se não usufrui de refeição, num dos dias do fim de semana** (sábado ou domingo),
quais são as razões?

42.1.6.3.1. Porque não necessita 42.1.6.3.2. Porque não pode pagar mais um dia de refeição

42.1.6.3.3. Porque a instituição não fornece

42.1.3.3.4 Outra situação Qual? _____

42.1.7. Se não recebe refeições ao fim de semana, como resolve essa necessidade?

42.1.8 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.2 Tratamento de roupa (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

42.2.1 Do/a cliente

42.2.2 De outros

42.2.3 Não usufrui

42.2.3.1 Se **não** usufrui, indique os motivos: 42.2.3.1.1. Porque não necessita 42.1.3.1.2

Porque não pode pagar 42.1.3.1.3 Porque a instituição não fornece 42.1.3.1.3.1 **Se não**
usufrui de tratamento de roupa, **porque o SAD não fornece**, quem lhe presta esse serviço?

42.1.3.1.3.1.1. Familiares 42.1.3.1.3.1.2. Vizinhos/as 42.1.3.1.3.1.3. Empregada/o

42.1.3.1.3.1.4. Outros

Quais? _____

42.2.4 Outra situação

Qual? _____

42.2.5 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.3 Cuidados de higiene e conforto pessoal (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

42.3.1 Dias úteis, uma vez por dia 42.3.1.1. De manhã 42.3.1.2 De tarde

42.3.2 Dias úteis, duas vezes por dia 42.3.3 Uma vez por semana

42.3.4 Sábado 42.3.4.1 Uma vez por dia 42.3.4.2 Duas vezes por dia

42.3.5 Domingo 42.3.5.1 Uma vez por dia 42.3.5.2 Duas vezes por dia

42.3.6 Feriado 42.3.6.1 Uma vez por dia 42.3.6.2 Duas vezes por dia

42.3.7 Outro

Especificar _____

42.3.8 Não usufrui

42.3.8.1. Se **não** usufrui, indique os motivos:

42.3.8.1.1. Porque não necessita 42.3.8.1.2 Porque não pode pagar

42.3.8.1.3 Porque a instituição não fornece

42.3.8.1.3.1. **Se não** usufrui de cuidados de higiene e conforto pessoal, **porque o SAD não fornece**, quem lhe presta esse serviço?

42.3.8.1.3.1.1 Familiares 42.3.8.1.3.2. Vizinhos/as 42.3.8.1.3.3. Empregada/o

42.3.8.1.3.4. Outros

Quais? _____

42.3.9. Outra situação

Qual _____

42.3.10. NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.4 Higiene habitacional

42.4.1 Limpeza e arrumação do quarto

42.4.1.1 Uma vez por semana

42.4.1.2 Mais de uma vez por semana

42.4.1.3 Não usufrui

42.4.1.3.1. Se **não** usufrui, indique os motivos:

42.4.1.3.1.1. Porque não necessita 42.4.1.3.1.2. Porque não pode pagar

42.4.1.3.1.3 Porque a instituição não fornece o serviço

42.4.1.3.1.3.1. **Se não** usufrui do serviço de limpeza e arrumação do quarto, **porque o SAD não fornece**, quem lhe presta esse serviço?

42.4.1.3.1.3.1.1. Familiares 42.4.1.3.1.3.1.2. Vizinhos/as 42.4.1.3.1.3.1.3. Empregada/o
42.4.1.3.1.3.1.4. Outros Quais? _____

42.4.1.4. Outra situação Qual? _____

42.4.1.5. NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.4.2 Limpeza e arrumação do espaço habitacional

42.4.2.1 Uma vez por semana

42.4.2.2 Mais de uma vez por semana

42.4.2.3 Não usufrui

Se **não** usufrui, indique os motivos:

42.4.2.3.1. Porque não necessita 42.4.2.3.2 Porque não pode pagar

42.4.2.3.3 Porque a instituição não fornece o serviço

42.4.2.3.3.1. **Se não** usufrui do serviço de limpeza e arrumação habitacional, **porque o SAD não fornece**, quem lhe presta esse serviço?

Familiares Vizinhos/as Empregado/a

Outros

Quais? _____

—

42.4.2.3.4 Outra situação

Qual? _____

42.4.2.4 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.5 Ajudas técnicas

42.5.1 Cadeira de rodas

42.5.2 Andarilhos

42.5.3 Canadianas

42.5.4 Camas articuladas

42.5.5 Colchões anti-escaras

42.5.6 Outras Especifique:

42.5.7 Não usufrui

Se **não** usufrui, indique os motivos: 42.5.7.1. Porque não necessita

42.5.7.2. Porque não pode pagar 42.5.7.3. Porque o SAD não fornece

42.5.7.4 Porque não sabe que outros SAD fornecem

42.5.7.5. Outra situação

Qual? _____

42.5.8 Adquirido pelo/a próprio/a

42.5.9 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.6 Outros serviços prestados pelo SAD (Assinalar uma ou mais opções de resposta) (a responder só pelo/a cliente ou pelo/a cuidador/a)

42.6.1 Auxílio durante a refeição

42.6.1.1 Sim 42.6.1.2 Não

42.6.1.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir?

42.6.1.2.1.1 Sim 42.6.1.2.1.2 Não

42.6.1.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.7 Acompanhamento às consultas

42.7.1 Sim 42.7.2 Não

42.7.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.7.2.1.1 Sim 42.7.2.1.2 Não

42.7.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.8 Aquisição de bens e serviços no exterior (mercearias, farmácia, correios, banco) com participação do/a cliente

42.8.1 Sim 42.8.2 Não

42.8.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.8.2.1.1 Sim 42.8.2.1.2 Não

42.8.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.9 Aquisição de bens e serviços no exterior (mercearias, farmácia, correios, banco) sem a participação do/a cliente

42.9.1 Sim 42.9.2 Não

42.9.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.9.2.1.1 Sim 42.9.2.1.2 Não

42.9.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.10 Pequenos recados

42.10.1 Sim 42.10.2 Não

42.10.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.10.2.1.1 Sim 42.10.2.1.2 Não

42.10.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.11 Apoio na administração e gestão da medicação

42.11.1 Sim 42.11.2 Não

42.11.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.11.2.1.1 Sim 42.11.2.1.2 Não

42.11.3 NS/NR

Respondido pelo/a Inquiridor/a

42.12 Apoio nas mobilizações e na movimentação dentro da casa

42.12.1 Sim 42.12.2 Não

42.12.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.12.2.1.1 Sim 42.12.2.1.2 Não

42.12.3 NS/NR

42.13 Acompanhamento nas visitas a familiares e/ou amigos/as

42.13.1 Sim 42.13.2 Não

42.13.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.13.2.1.1 Sim 42.13.2.1.2 Não

42.13.3 NS/NR

42.14 Pequenas reparações 42.14.1 Sim 42.14.2 Não

42.14.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.14.2.1.1 Sim 42.14.2.1.2 Não

42.14.3 NS/NR

42.15 Teleassistência 42.15.1 Sim 42.15.2 Não

42.15.2.1 Se indicou “Não”, gostaria de usufruir? 42.15.2.1.1 Sim 42.15.2.1.2 Não

42.15.3 NS/NR

42.16 Outros serviços prestados pelo SAD

Especificar _____

42.16.1 NS/NR

42.16.2 Não usufrui

VII - SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

43. Quanto ao tratamento de roupa, esta é: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

43.1 Sempre bem lavada e passada

43.2 Uma vez, por outra, mal lavada e passada

43.3 Sempre mal lavada e passada

43.4 NS/NR

43.5 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

44. Quanto à confeção da refeição, esta é: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

44.1 Bem confeccionada

44.2 Por vezes é bem confeccionada

44.3 Mal confeccionada

44.4 NS/NR

44.6 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

45. Quanto à quantidade da comida fornecida, esta é: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

45.1 Suficiente

45.2 Por vezes suficiente

45.3 Insuficiente

45.4 NS/NR

45.5 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

46. Quanto à ementa, esta é: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

46.1 Variada

46.2 Pouco variada

46.3 Nunca varia

46.4 NS/NR

46.5 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

47. Quanto à dieta, as refeições: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

47.1 Respeitam a sua dieta

47.2 Por vezes respeitam a sua dieta

47.3 Não respeitam a sua dieta

47.4 NS/NR

47.5. Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

48. Quanto ao gosto, as refeições: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 48.1 Respeitam o seu gosto
- 48.2 Por vezes respeitam o seu gosto
- 48.3 Não respeitam o seu gosto
- 48.4 NS/NR
- 48.5. Não aplicável

49. Quanto à prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal, estes são realizados: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 49.1 As vezes que gostaria Sim 49.2 Não

49.2.1 Se não, porquê?

- 49.3 NS/NR
- 49.4 Não aplicável

50. Quanto à prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal, estes são realizados: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 50.1 Com o devido “cuidado” (empatia, respeito pela privacidade, delicadeza)
- 50.2 Sem o devido “cuidado” (empatia, respeito pela privacidade, delicadeza)
- 50.3 NS/NR
- 50.4 Não aplicável
- Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

51. As mobilizações e o apoio na movimentação dentro de casa são adaptados ao seu estado de saúde?

- 51.1 Sim 51.2 Não

51.2.1 Se indicou “Não”,

porquê? _____

51.3 NS/NR

51.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

52. O serviço de limpeza da sua habitação é adequado?

52.1 Sim 52.2 Não

52.2.1 Se indicou “Não”,
porquê? _____

52.3 NS/NR

52.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

53. O/s serviço/s prestados pelo SAD responde/m a todas as suas necessidades?

53.1 Sim 53.2 Não

53.2.1 Se indicou “Não”,
porquê? _____

53.3 NS/NR

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

54. O/s serviço/s respondeu/responderam facilmente a novas necessidades apresentadas?

54.1 Sim 54.2 Não

54.2.1 Se indicou “Não”,
porquê? _____

54.3 NS/NR

54.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

55. O tempo utilizado na prestação dos cuidados é suficiente?

55.1 Sim 55.2 Não

55.2.1 Se indicou “Não”, porquê?

55.3 NS/NR

55.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

56. O custo está adequado ao/s serviço/s que lhe é/são prestado/s?

56.1 Sim 56.2 Não

56.2.1 Se indicou “Não”, porquê?

56.3 NS/NR

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

57. O/s trabalhador/es do SAD comparece/m à hora marcada aquando da prestação do/s serviço/s?

57.1 Sim 58.2 Não

57.2.1 Se indicou “Não”, porquê?

57.3 NS/NR

57.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

58. Quantos trabalhadores do SAD lhe prestam os serviços que usufrui? (Preencher só no caso de beneficiar de higiene pessoal e habitacional)

58.1. N.º _____

58.2. NS/NR

58.3. Não aplicável

Respondido pelo cuidador/familiar

59. O número de trabalhadores está adequado ao/s serviço/s que lhe /é/são prestado/s? (Preencher só no caso de beneficiar de higiene pessoal e habitacional)

59.1 Sim 59.2 Não

59.2.1 Se indicou “Não”, porquê?

59.3 NS/NR

59.4 Não aplicável

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

60. Quanto à cordialidade dos trabalhadores, eles são: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

60.1 Muito simpáticos

60.2 Simpáticos

60.3 Pouco simpáticos

60.4 Nada simpáticos

60.5 NS/NR

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

61. Quanto ao nível de atenção dos trabalhadores face aos problemas, estes são: (Assinalar apenas uma opção de resposta)

61.1 Muito atentos aos problemas

61.2 Atentos aos problemas

61.3 Pouco atentos aos problemas

61.4 Nada atentos aos problemas

61.4.1 Se indicou “Nada atentos aos problemas”, explique porquê?

61.5 NS/NR

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

62. No relacionamento com os trabalhadores, considera-os: (Assinalar uma ou mais opções de resposta)

62.1 A única companhia

62.2 Um(s) (pessoas) amigo(s)

- 62.3 Umas (pessoas) estranhas
- 62.4 Umas (pessoas) intrusas
- 62.5 NS/NR
- 62.6 Não aplicável

63. Funcionamento global do SAD

**63.1 Como considera, de um modo global, o funcionamento do SAD de que é beneficiário:
(Assinalar apenas uma opção de resposta)**

- 63.1.1 Muito bom
- 63.1.2 Bom
- 63.1.3 Razoável
- 63.1.4 Mau
- 63.1.5 Muito mau
- 63.1.6 NS/NR
- Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

63.2 Se considera o funcionamento global do SAD “mau” ou “muito mau” qual a principal razão da sua insatisfação? (Assinalar apenas uma opção de resposta)

- 63.2.1 Qualidade dos serviços
- 63.2.2 Qualidade do pessoal
- 63.2.3 Pela companhia
- 63.2.4 Horários de funcionamento
- 63.2.5 Outra razão, qual?
-
-

- 63.2.6 NS/NR
- 63.2.7 Não aplicável
- Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

64. Tem alguma sugestão/recomendação a fazer sobre o modo de funcionamento ou do tipo de apoio que o SAD lhe presta?

- 64.1 Sim 64.2 Não
- Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

64.1.1 Se indicou “Sim”, que sugestão/recomendação tem para o SAD?

65. Se não beneficiasse do SAD como acha que seria a sua vida? (Assinalar apenas uma opção de resposta)

65.1 Seria a família a prestar os cuidados, mantendo-se em casa

65.2 Iria para casa de um filho/familiar

65.3 Iria para um lar

65.4 Outra situação Especificar

65.5 NS/NR

Respondido pelo(a) cuidador(a)/familiar

Muito obrigado/a pela sua colaboração!