

ANÁLISE CRÍTICA DA ATIVIDADE 3 – TAREFA 3

	SIM	NÃO	COMENTÁRIOS
A domiciliária cumprimentou o cliente?			
Deu tempo para ouvir o beneficiário? (Escuta ativa)			
Desculpou-se pelo atraso?			
Confirma que o atraso já foi comunicado e justificado pelo coordenador da equipa?			
Explica a situação			
Faz outra pausa para escutar a reação do beneficiário?			
Pergunta se ainda pretende que seja feito o domicílio?			
Confirma com quem está a falar? (confirmar se deve falar com a própria pessoa ou responsável?)			
Faz uma pausa para ouvir a resposta?			
Informa/confirma sobre o horário e tarefa que estaria prevista?			
Faz uma pausa para escutar a resposta?			
Informa que decorreu um atraso? De quanto tempo?			
A domiciliária respeitou as formalidades de conversa com a cliente? (foi educada, calma, soube ouvir e esperar...); mostrou-se tolerante e recetiva à atitude do beneficiário?			
Tenta contornar a situação, sugerindo adaptar os procedimentos ao tempo restante?			
Dá conhecimento ao superior hierárquico?			
Faz registo da situação?			
Não vai e segue para o próximo domicílio?			
OUTROS COMENTÁRIOS:			