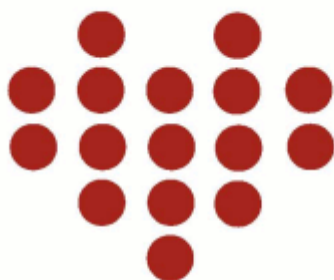




Programa



UMA JANELA ABERTA À FAMÍLIA

Avaliação 2010

Índice

1. Introdução.....	1
2. Análise.....	2
2.1. - O processo de inscrição.....	2
2.2. A comunicação periódica com as famílias.....	3
2.3. A comunicação ocasional com as famílias.....	4
2.4. Monitorização da satisfação com o programa.....	6
3. Os custos.....	8
4. Conclusão.....	9

1. Introdução

O programa “Uma Janela Aberta à Família” é um programa de apoio à parentalidade, executado em parceria entre as várias estruturas públicas da saúde no Algarve (ARS, IDT e Hospitais) e que teve início em Setembro de 2007.



A sua operacionalização universal (no Algarve) baseia-se no facto de esmagadora maioria das mães algarvias ter o seu bebé num dos dois hospitais da Região. Neste momento de contacto universal com os pais, é oferecida (nos Serviços de Obstetrícia dos dois Hospitais) uma “brochura” com algumas orientações simples sobre a educação das crianças e com a possibilidade de inscrição.

No entanto, desde 2009 é possível a inscrição também através da internet ou em alguns centros de saúde.

Caso os pais acedam em inscrever-se, terão acesso aos seguintes serviços:

1. Um website (www.janela-aberta-familia.org) com informação diversa, que em 2010 obteve a classificação muito boa – 8,9 em 10 – de acessibilidade para deficientes físicos, segundo o Programa de Acessibilidade do Governo.
2. Respostas personalizadas, por correio eletrónico, às dúvidas que os pais colocam a técnicos de saúde do programa (pediatras, psicólogos, nutricionistas, enfermeiros, técnicos de higiene oral, etc.).
3. Boletins periódicos adequados à idade da criança, enviados para casa dos pais inscritos (três no 1º ano de vida da criança e, seguidamente, um boletim anual até aos 15 anos de idade).
4. Boletins eletrónicos ocasionais, quando



os serviços de saúde sentem necessidade de divulgar informação de interesse público.

5. Um fórum (no website).
6. Um videochat (no website) que iniciou em Novembro de 2010 sessões mensais de acesso livre.



2. Análise

2.1. - O processo de inscrição

No quadro seguinte temos a evolução do número de famílias inscritas desde 2007, perfazendo um total de 1625 no final de 2010:

Ano	2007*	2008	2009	2010	Total
Nº de inscrições	198	475	441	511	1625

Nota: início do programa só em Setembro de 2007

Atendendo apenas ao ano de nascimento da criança e ao número de nascimentos por hospital, expomos na tabela seguinte a cobertura em cada coorte:

		HCF	CHBA	Outros	Total
2008	Nº nados-vivos	3152	1651		4803
	Nº pais inscritos	235	233	20	488
	% pais inscritos	7,5%	14,1%		10,2%
2009	Nº nados-vivos	3041	1672		4713
	Nº pais inscritos	138	185	58	381
	% pais inscritos	4,5%	11,1%		8,1%
2010	Nº nados-vivos	3096	1676		4772
	Nº pais inscritos*	159	245	26	430
	% pais inscritos	5,1%	14,6%		9,0%

* Os 159 inscritos no HCF incluem-se 88 (55%) no S. de Internamento de Obstetrícia, 49 (31%) na Consulta Externa de Obstetrícia, e 22 (14%) pelo Projecto "Nascer Cidadão". Os 245 inscritos no CHBA incluem 175 (71,4%) inscritos neste hospital mais 64 (26,1%) inscritos no Centro de Saúde de Portimão e 6 (2,4%) no de Vila do Bispo.

A inscrição efectuada através da internet ou pelos Centros de Saúde de Portimão e de Vila do Bispo começou a ter relevância após 2009 e foi em 2010 de 22,3% do total.

Verificámos em 2009 e em 2010 uma diminuição notável das inscrições no S. de Internamento de Obstetrícia do HCF, pelo que neste hospital, a partir do 3º trimestre, iniciámos a inscrição no S. de Consulta Externa de Obstetrícia e no serviço do Projeto “Nascer Cidadão”, que acabaram por ser responsáveis por quase metade de todas as inscrições efetuadas nesta instituição.

2.2. A comunicação periódica com as famílias

No ano de 2010 foram elaborados três boletins periódicos para pais de crianças com as seguintes idades:

- 5 anos
- 6 anos
- 7 anos

Assim, atualmente existem já 9 boletins construídos desde o nascimento até aos 7 anos de idade, tendo estes boletins sido enviados a 1611 pais inscritos de crianças nascidas desde 2004.

De acordo com os dados constantes na tabela seguinte, verificamos que os pais de crianças mais novas fornecem mais frequentemente um endereço eletrónico, sendo no último ano de 2010 já uma proporção de 77% o que facilita muito a comunicação.

No entanto, o nosso programa mantém sempre a alternativa do endereço postal para os pais que não têm endereço eletrónico (até porque, como será explicado adiante, está associada a uma melhor comunicação em alguns aspetos como um maior número de leituras dos boletins enviados por carta versus email).

Ano nascimento	Nº com Email	Nº sem Email	% com Email	
2007		99	118	46%
2008		270	225	55%
2009		277	117	70%
2010		331	99	77%

Em Fevereiro de 2009 iniciámos experimentalmente um serviço de chat durante uma hora semanal, mas que foi interrompido por ausência de adesão. Já em 2010, iniciámos o serviço mensal de videochat com transmissão em broadcasting pela internet e que tem tido adesão:

- 1º Videochat – 12 de Novembro de 2010: «A prevenção da obesidade infantil» com a Dra Teresa Sancho (nutricionista da ARS), e o Prof. Eduardo Fernandes (professor de educação física da DREALG), com 12 participantes públicos.
- 2º Videochat – 10 de Dezembro de 2010: «Afectos e regras na educação» com a Dra. Mónica Mexia (Psicóloga do IDT), e o Dr. António Pina (Médico do IDT, coordenador do projecto), com 10 participantes públicos.

2.3. A comunicação ocasional com as famílias

No ano de 2009, iniciámos o hábito de enviar ocasionalmente por email, informação que considerávamos relevante difundir às famílias, dentro da filosofia “janela aberta à família”.

No ano de 2010, foram enviados 7 boletins de divulgação ocasional sobre:

- Divulgação dos resultados de inquérito de satisfação aos utentes.
- Encontro organizado pelo GASMI-Olhão “Semana do Bebê”
- Promoção de Encontro com o Prof. Daniel Sampaio, organizado pela Câmara Municipal de Olhão.
- Recomendações sobre “prevenção da onda de calor”
- Orientações sobre a utilização do programa cheque – dentista
- Recomendação sobre possibilidade de vacinação gratuita contra infeções pneumocócicas em crianças vulneráveis.
- Promoção de dois videochats organizados pelo programa.

Por outro lado, se em 2008 as questões que nos foram colocadas pelos pais foram apenas 6, já em 2009 e 2010 dispararam para mais de 20 por ano.

O tempo de resposta médio dos nossos serviços às questões colocadas tem-se mantido aceitável e continua a melhorar: em 2009 foi de 4,3 dias em média mesmo incluindo os fins-de-semana ou feriados, e em 2010 foi de 3,9 dias.

Número de questões colocadas pelas famílias e tempo médio (dias) dispendido nas respostas

Ano\Questões	Nº	<i>Tempo de reencaminhamento ao técnico</i>	<i>Tempo resposta do técnico</i>	<i>Tempo de reencaminhamento à família</i>	Tempo total resposta à família
2008	6	8	3	0	11
2009	20	1	1	2	4
2010	23	1	2	1	4

Em 2008, o Fórum incluído na nossa página Web, contabilizava 3432 visualizações e em 2009 contabiliza 4707. Após Maio de 2009 iniciámos a contabilização das visualizações da nossa página Web que em 2010 teve uma média diária de 7.

Em 2010 iniciámos também a nossa presença no Facebook (www.facebook.com/janela.familia) tendo no final do ano 560 fãs.

Número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet.

<i>Ano</i>	<i>Nº visualizações acumuladas no Fórum</i>	<i>Nº visualizações média do website</i>	<i>Nº de utentes no videochat</i>	<i>Nº de fãs no Facebook</i>
2008	3432	-	-	-
2009	4707	6	-	-
2010	7293	7	22	560

2.4. Monitorização da satisfação com o programa

A avaliação do impacto do programa será feita no futuro através de indicadores de rendimento escolar das crianças incluídas no programa. Atendendo que atualmente estas crianças ainda não estão em idade escolar, tem-se feito anualmente a monitorização de indicadores sócio-demográficos e de satisfação dos pais que estão inscritos há mais de um ano no programa (ou seja, já receberam todos os boletins, desde o nascimento até ao dedicado aos pais de crianças com 1 ano de idade, inclusive).

Nestas condições em Fevereiro de 2011 colocámos o questionário a 336 pais, ou seja, por email a todos que tinham email (304) e, por telefone, a uma amostra aleatória de 32 pais (30% dos 105 elementos sem email). Os respondentes com email fizeram-no anonimamente através de página Web criada para o efeito, mas os respondentes por telefone, evidentemente não puderam responder anonimamente.

De todos, responderam 74 (18% da população contactada), em que 41 por email (13% de todos quantos tinham email) e 33 por telefone (33% dos que não tinham email), o que foi superior ao ano anterior de 2009 (total de 14%), o qual já tinha sido superior ao de 2008 (total de 11%).

Quase todos são do sexo feminino (99%), tendo esta tendência aumentado relativamente aos anos anteriores (em 2009 foi de 95%).

Os respondentes tinham geralmente boa escolaridade como se vê na tabela seguinte. No entanto, esta escolaridade diminuiu relativamente aos respondentes do ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,0009$), o que nos parece positivo porque corresponde a uma maior penetração do estudo entre os respondentes menos escolarizados e por isso geralmente mais difíceis de atingir.

A maioria tem apenas 1 filho (54%) ou 2 filhos (39%), não havendo diferenças estatisticamente significativas relativamente ao ano anterior.

		Ano		
		2008	2009	2010
Escolaridade	1º Ciclo	0%	2%	10%
	2º Ciclo	0%	0%	5%
	3º Ciclo	5%	16%	25%
	Secundario	26%	31%	27%
	Licenciado	68%	51%	33%

Cerca de um décimo (9%) dos pais nunca visitou a nossa página Web, quase metade (45%) visitou-a apenas uma vez, e mais outra quase metade (46%) mais que uma vez, o que revela um aumento estatisticamente significativo relativamente ao ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,004$).

Cerca de um terço (27%) revela consultar apenas uma vez os nossos boletins periódicos, e os restantes dois terços (73%) mais que uma vez, o que revela um aumento estatisticamente significativo relativamente ao ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,002$), que por sua vez já tinha aumentado relativamente ano antecedente.

O nível de satisfação medido de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) foi geralmente nível 4 “razoavelmente satisfeito” (49%), e nível 5 “muito satisfeito” (36%), e não houve níveis mais baixos que o 3, o que revela um aumento da satisfação em 2010, embora não estatisticamente significativo (U de Mann-Whitney: $p=0,07$).

Ao compararmos a amostra de pais contactados por email com a amostra contactada por telefone (por não nos terem fornecido um endereço email) verificamos que os pais que não nos forneceram email têm menor escolaridade (U de Mann-Whitney: $p=0,0000$), menor satisfação com o programa (U de Mann-Whitney: $p=0,009$) e têm um maior número de filhos (U de Mann-Whitney: $p=0,0001$). No entanto, curiosamente, estes pais que não nos forneceram email e têm menor escolaridade, são também os que referem ler um maior número de vezes os boletins periódicos que lhes enviamos em papel para casa (U de Mann-Whitney: $p=0,0000$), talvez porque é mais cómoda a leitura em papel relativamente à alternativa eletrónica enviada por email aos outros pais.

Finalmente, enquanto no ano anterior de 2009 recebemos 11 comentários/sugestões no âmbito deste questionário, em 2010 recebemos 19 comentários, o que poderá significar um aumento da atitude participativa destes pais. Destes comentários, para além das manifestações de apoio e satisfação, destacamos uma sugestão recorrente que já existia no ano de 2009: interesse em tornar a periodicidade do envio dos boletins mais frequente, eventualmente mensal.

Também inquirimos pela primeira vez os inscritos no programa há 3 anos (que desde 2007-2008 já receberam todos os boletins até ao 3º ano de vida) de forma a verificarmos diferenças na satisfação. Esta amostra correspondeu aos 173 elementos com email que foram inquiridos no 1º ano do programa mais 45 inscritos sem email (20% do total) que foram agora pela primeira vez inquiridos por telefone. Observa-se um aumento da satisfação de uma média de 3,9 para 4,3 (U de Mann-Whitney: $p=0,013$).

3. Os custos

Até ao momento foram gastos 3.667 € em aquisição de material, mas pressupondo que os consumos se manterão, prevemos que existe material (brochuras e domínio Web) até 2012, pelo que o custo anual desde 2007 é de cerca de 713 €/ano.

Não foram contabilizados alguns custos como fotocópias, consumíveis, telefonemas, electricidade, e os custos indirectos relativos ao trabalho dos profissionais envolvidos.

4. Conclusão

No ano de 2009 foram diagnosticados vários problemas que tiveram resolução em 2010, nomeadamente a diminuição do número de inscrições nos hospitais, particularmente no Hospital Central de Faro. Assim, em 2010 promoveu-se o empenhamento do Serviço de consulta externa de obstetrícia e do Projecto “Nascer Cidadão” (elementos da Conservatória do Registo Civil que efectuam o registo do nascimento da criança no próprio hospital).

No Centro Hospitalar do Barlavento Algarvio a captação de inscrições melhorou também com o empenhamento da consulta externa de bem-estar fetal. Finalmente o Centro de Saúde de Vila do Bispo e sobretudo de Portimão, através do serviço de saúde pública (teste do *pézinho*) tem conseguido um aumento assinalável de inscrições.

Em 2010 procedeu-se também à formalização das parcerias entre a ARS, IDT e Hospitais, através da assinatura de um protocolo, e a uma candidatura, já aprovada, a fundos comunitários com os Serviços de Salud da Andalucia e a empresa tecnológica Globalgarve, de forma a expandir-se em 2011 para a Andaluzia e fazer um salto tecnológico nos serviços que mantem através da internet.

Estas alterações resultaram em melhorias significativas nos seguintes pontos:

1º Aumento das inscrições, sobretudo no último semestre.

2º - Aumento dos serviços através da Web, particularmente a presença na rede social Facebook e a implementação do serviço mensal de videochat, que é uma inovação absoluta na forma de comunicação entre a administração pública e os cidadãos.

3º - Aumento da satisfação manifestada através do questionário e sobretudo, da participação dos pais no programa.

A satisfação e a cada vez maior abertura demonstrada pelos pais relativamente ao programa, julgamos ser o eco da consistência e a continuidade da comunicação na nossa “janela aberta”, sendo estas duas características, as mais importantes de qualquer programa de educação preventiva.

O programa “Janela Aberta à Família” continua sendo, no contexto nacional e mesmo internacional, único nas suas especificidades o que, embora seja um orgulho para a equipa que nele acredita, é também um grande desafio para o seu desenvolvimento.

É nosso objectivo divulgá-lo de forma a aumentar-lhe a abrangência, tornando-o um programa comum ao maior número possível de famílias.

Este programa é possível devido ao esforço de diversos profissionais, nomeadamente de enfermagem, que têm sido fundamentais na captação das inscrições, e de uma pequena equipa afeta ao IDT, como a designer Susana Nunes e o informático Pedro Miquelina.

Também, no ano de 2010, para além da equipa coordenadora do programa, colaboraram na produção de conteúdos escritos para os boletins periódicos e website, ou no envio de respostas ou informações por correio eletrónico, os seguintes profissionais:

- Cristina Gouveia (pediatra, ARS)
- Eduardo Fernandes (professor de Educação Física, DREALG)
- Elsa Rocha (pediatra, HCF)
- Fátima Silva (enfermeira, ARS)
- Joana Sousa (psicóloga, APF)
- José Maio (pediatra, HCF)
- Lígia Monterroso (enfermeira, ACES Barlavento)
- Maria José Fernandes (psicóloga, HCF)
- Marta Amado (pediatra, CHBA)
- Mónica Mexia (psicóloga, IDT)
- Paula Caleça (psicóloga, particular)

- Susana Duarte (pediatra, CHBA)
- Tânia Monteiro (pediatra, CHBA)
- Teresa Sancho (nutricionista, ARS)
- Vânia Rodrigues (Higienista Oral, ACES Central)

Faro, 18 de Março de 2011

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)