

Programa “Uma Janela Aberta à Família” Avaliação 2009

1. Introdução

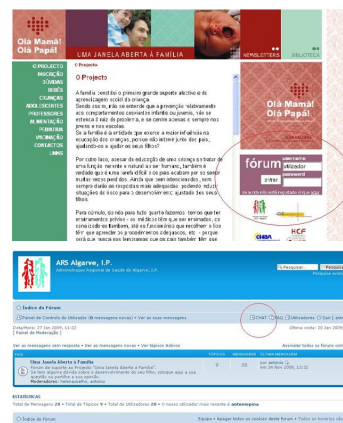
O programa “Janela Aberta à Família” baseia-se no pressuposto que a família é a entidade que exerce a maior influência na educação das crianças, pelo que é nela que se deve intervir para prevenir os problemas do futuro.

Este programa teve início em Setembro de 2007 e 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 Obstetria dos dois Hospitais) uma “brochura” com algumas orientações simples sobre a educação das crianças, com alguns endereços postais e electrónicos para os quais poderão comunicar as questões que entenderem através de carta em papel ou email.

Caso os pais acedam em inscrever-se, receberão um boletim periódico com informação adaptada à idade da criança até que esta perfaça os 15 anos.

Actualmente o programa oferece os seguintes serviços:

1. Uma brochura com informação diversa sobre educação e contactos do programa, entregue durante o internamento da puérpera;
2. Um website (www.janela-aberta-familia.org) com informação diversa para pais;
3. Um fórum no website;
4. Um chat no website;
5. Respostas personalizadas por email ou correio em papel.



6. Boletins periódicos aos pais que se inscrevem (três no 1º ano de vida da criança e, seguidamente, um boletim anual até aos 15 anos de idade).
7. Boletins ocasionais, quando os serviços de saúde sentem necessidade de divulgar informação de interesse público.
8. Possibilidade de inscrição através da nossa página Web, nos hospitais e em alguns Centros de Saúde.

As respostas são dadas por uma equipa que inclui uma pediatra, vários psicólogos, nutricionistas, médicos e outros técnicos de saúde.

2. Análise

2.1. - O processo de inscrição

Até ao fim de 2009, inscreveram-se no programa 1114 pais com crianças nascidas desde o ano de 1995, dos quais 989 (89%) através dos hospitais, 92 (8%) através da internet e 33 (3%) nos centros de saúde.

Apenas no ano de 2009 foi dada a possibilidade de os pais também se inscreverem pela internet e nos Centros de Saúde. Neste ano, nasceram 4713 crianças (nos dois hospitais públicos da Região), tendo sido inscritos 381 pais (ou seja, 8,1%), sendo que o Centro Hospitalar do Barlavento tem conseguido a maior taxa de inscrição que chega a superar o dobro do Hospital Central de Faro.

	HCF	CHBA	Outros	Total
Nº nados-vivos	3152	1651		4803
2008				
Nº pais inscritos	235	233	20	488
% pais inscritos	7,5%	14,1%		10,2%
Nº nados-vivos	3041	1672		4713
2009				
Nº pais inscritos	138	185	58	381
% pais inscritos	4,5%	11,1%		8,1%

A inscrição efectuada através da internet ou pelos Centros de Saúde tem já alguma relevância (nas crianças nascidas em 2009 representam quase um terço dos valores de cada hospital).

A inscrição voluntária através dos Centros de Saúde foi quase exclusiva do Centro de Saúde de Portimão e Vila do Bispo (embora algumas destas inscrições não sejam contabilizadas como sendo do Centro de Saúde porque foram efectuadas através da internet).

Verifica-se uma diminuição da taxa de inscrição nos hospitais. Para obviar esta situação propõem-se diversas medidas no capítulo das conclusões.

2.2. A comunicação periódica com as famílias

No ano de 2009 foram elaborados três boletins periódicos para pais de crianças com as seguintes idades:

- 2 anos
- 3 anos
- 4 anos

Assim, actualmente existem já 6 boletins construídos desde o nascimento até aos 4 anos de idade, tendo todos estes boletins sido enviados a 1101 pais inscritos de crianças nascidas desde 2005, dos quais 447 (40,6% sem endereço email) através de carta em papel e 654 (59,4% com endereço email) por email.

2.3. A comunicação ocasional com as famílias

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

Especificamente foram enviados 7 boletins de divulgação ocasional sobre:

- Encontro organizado pelo GASMI-Olhão “Semana do Bebê”
- O Serviço Saúde 24
- Recomendações sobre “prevenção da onda de calor”
- Recomendações sobre “gripe e amamentação”
- Recomendações sobre “gripe e vacinação”
- Recomendações sobre “gripe e vacinação a crianças até aos 24 meses”
- Recomendações sobre “gripe e vacinação de crianças até aos 12 anos”.

Por outro lado, se em 2008 as questões que nos foram enviadas através da internet foi de apenas 6, já em 2009 disparou para 20.

Enquanto em 2008, o tempo de resposta dos nossos serviços foi de 11 dias em média (metade em menos de 7,5 dias), em 2009 foi de 4,3 dias em média (metade em menos de 2 dias), mesmo incluindo os fins-de-semana ou feriados.

Número médio e mediano de dias despendido nas respostas às questões colocadas pelas famílias

		<i>Tempo de reencaminhamento ao técnico</i>	<i>Tempo resposta do técnico</i>	<i>Tempo de reencaminhamento à família</i>	<i>Tempo total resposta à família</i>
2008	Média	8	3	0	11
	Mediana	3	3	0	8
2009	Média	1	1	2	4
	Mediana	1	0	0	2

Em 2008, o Fórum contabilizava 3432 visualizações e em 2009 contabiliza 4707. Após Maio de 2009 iniciámos a contabilização das visualizações da nossa página Web que têm tido uma média diária de 5,7.

Em Fevereiro iniciámos experimentalmente um novo serviço de Chat durante uma hora semanal, entre as 18 e as 19h, às 3^{as} feiras, mas que foi interrompido por ausência de adesão. Quisemos iniciar também um serviço de podcast mas,

devido à ausência de recursos informáticos actuais foi deferido para o actual ano de 2010.

2.4. Monitorização da satisfação com o programa

A avaliação do impacto do programa será feita no futuro através de indicadores de rendimento escolar.

Actualmente, faz-se a avaliação anual da satisfação dos pais que estando inscritos há mais de um ano no programa (ou seja, já receberam o boletim periódico do 1º ano), podem ser contactados por email ou por telefone.

Nestas condições em Fevereiro de 2010 colocámos o questionário a uma amostra de 234 pais, ou seja, por email a todos que tinham email (205) e, por telefone, a amostra de 20% dos 145 elementos sem email (29, retirados por selecção sistemática de 5 em 5 da lista ordenada por data de entrada na base de dados).

Destes responderam 49 (14%), sendo que por email 33 (16%) e por telefone 16 (11%), o que foi superior ao ano anterior de 2008, quando responderam por email apenas 11%.

Quase todos são do sexo feminino (94,1%), com boa escolaridade (51% licenciados, 31% no secundário e 16% no 3º Ciclo) e com uma idade média de 31,3 anos (não há diferenças estatisticamente significativas relativamente ao ano anterior).

A maioria tem apenas 1 filho (65%) ou 2 filhos (33%), não havendo diferenças estatisticamente significativas relativamente ao ano anterior.

Cerca de um sexto (16%) dos pais nunca visitou a nossa página Web, metade (51%) visitou-a apenas uma vez e um terço (33%) mais que uma vez, o que revela um aumento estatisticamente significativo relativamente ao ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,004$).

Já relativamente à pergunta “costuma consultar o nosso boletim periódico?” cerca de um terço (31%) revela consultá-los apenas uma vez, dois terços (67%) mais que uma vez, e apenas 2% nunca os leu, o que revela um aumento estatisticamente significativo relativamente ao ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,004$).

O nível de satisfação medido de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) foi geralmente nível 4 ou “razoavelmente satisfeito” (51%) e nível 5 “muito satisfeito” (43%), restando 6% que respondem pelos níveis mais baixos, o que revela um aumento estatisticamente significativo da satisfação relativamente ao ano anterior (U de Mann-Whitney: $p=0,018$).

Recebemos no âmbito do questionário 11 comentários ou sugestões. Destas, para além das manifestações de apoio e satisfação, destacamos uma sugestão recorrente: interesse em tornar a periodicidade do envio dos boletins mais frequente, eventualmente mensal.

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 733 €/ano.

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

4. Conclusão

O programa obteve melhorias significativas de 2008 a 2009 nos seguintes pontos:

1º - Diminuição significativa no tempo de resposta às questões colocadas pelos pais

2º Aumento significativo do número de questões;

3º - Aumento das visualizações da página Web e dos boletins periódicos

4º - Aumento da satisfação manifestada através do questionário e sobretudo, da participação dos pais no programa.

No entanto, revela algumas fragilidades a saber:

1º - Diminuição do número de inscrições nos hospitais.

Para obviar esta fragilidade sugere-se:

1º - Os serviços hospitalares poderão ensaiar a abordagem sistemática do elemento masculino do casal, uma vez que a mãe se encontra num momento fragilizado;

2º - Os elementos afectos ao Projecto Cidadão (elementos da Conservatória do Registo Civil que efectuem o registo do nascimento da criança no próprio hospital) poderão também participar no processo de inscrição do projecto.

3º - Nestes e noutros locais onde se possa processar a inscrição deverá haver publicidade adequada. Actualmente o projecto tem descurado este pormenor, baseando-se o esforço publicitário quase exclusivamente na palavra isolada do profissional de enfermagem.

4º - Terão que ser aprofundadas outras formas de inscrição fora do hospital, nomeadamente nas creches, escolas e através das autarquias.

2º - Os Centros de Saúde têm fornecido poucas inscrições.

Para obviar esta fragilidade sugere-se:

1º - Nestes e noutros locais onde se possa processar a inscrição deverá haver publicidade adequada. Actualmente o projecto tem descurado este pormenor, baseando-se o esforço publicitário quase exclusivamente na palavra isolada e voluntarista do profissional de enfermagem.

2º - Será importante iniciar a sensibilização e publicitação do programa ainda na fase da gravidez, dentro dos centros de saúde.

3º - Seria útil um maior empenhamento da hierarquia no sentido de apoiar o voluntarismo dos poucos profissionais que desenvolvem o programa nos Centros de Saúde.

3º - A inexistência de recursos que permitam uma maior capacidade de resposta e, conseqüentemente, a expansão do programa.

Para obviar esta fragilidade sugere-se a elaboração de protocolos entre as entidades envolvidas ou a envolver: ARS Algarve, IDT Algarve, Hospital Central de Faro, CHBA, UALG, Direcção Regional da Educação, Autarquias, Programa Ler +, Saúde 24.

No futuro será importante criar ou adquirir um software específico que automatize o envio dos boletins periódicos por email ou por carta em papel.

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.

A produção de conteúdos avançou até ao nível etário dos 4 anos de idade.

Iniciou-se a utilização da “janela aberta” para o envio de informações de acordo com o contexto (gripe A, ondas de calor, etc.) o que abre novas oportunidades aos nossos serviços de saúde.

Também foram iniciadas tentativas de comunicação que não deram resultado mas que preparam a equipa para futuras tentativas, considerando nós que é através deste experimentalismo que poderemos encontrar no futuro, formas novas mais adequadas à comunicação entre as famílias e os serviços de saúde.

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 obstáculo 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.

Faro, 17 de Março de 2010

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)