

# Programa “Uma Janela Aberta à Família” Avaliação 2008

## 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 Obstetrícia 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.

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](http://www.janela-aberta-familia.org)) com informação diversa para pais;
3. Um fórum no website;
4. Um chat semanal no website;
5. Respostas personalizadas por email ou correio em papel.
6. Uma newsletter (boletim periódico) para os pais que se inscrevem.



7. A possibilidade de a inscrição poder ser agora feita através da nossa página Web (no início a inscrição apenas poderia ser efectuada no momento do nascimento da criança, em ambiente hospitalar).

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

Tendo nascido 4803 crianças nos dois hospitais públicos da Região poderemos considerar grosseiramente que terão sido entregues brochuras a cerca de 78% dos pais (cerca de 3750), estando o processo de entrega a correr melhor no CHBA:

	HCF	CHBA	Total
<b>Nº de nascimentos em 2008</b>	3152	1651	4803
<b>Nº de brochuras entregues</b>	2250	1500	3750
<b>Nº de pais inscritos</b>	345	328	673

<b>Hospitais em 2008</b>			
	HCF	CHBA	Total
<b>% de pais com brochuras*</b>	71,4	90,9	78,1
<b>% de pais inscritos*</b>	7,5	14,1	10,2

\*Proporção relativamente ao nº de nascimentos no ano

Até final de 2008 inscreveram-se no programa 673 pais, dos quais 192 no último trimestre de 2007 (data de início do programa) e 488 no decurso do ano de 2008, o que corresponde a cerca de 10,2% dos pais algarvios desse ano, estando novamente o processo a correr melhor no CHBA.

Actualmente é possível a inscrição também através do nosso site Web, tendo sido aceites já duas novas inscrições através deste processo.

## 2.2. A comunicação periódica com as famílias

No ano de 2008 foram elaborados 3 newsletters (ou boletins periódicos) para pais de crianças com as seguintes idades:

- Até aos 6 meses
- Dos 6 aos 12 meses
- Dos 12 aos 24 meses

Estas newsletters foram enviados aos pais inscritos, num montante total de 1594 boletins, sendo cerca de metade por via electrónica. Em média foram enviados 2,4 newsletters por pai inscrito.

Ano 2008	Papel	Electrónica	Total
<b>Nº de 1<sup>as</sup> newsletter enviadas</b>	324	349	673
<b>Nº de 2<sup>as</sup> newsletter enviadas</b>	274	274	548
<b>Nº de 3<sup>as</sup> newsletter enviadas</b>	200	173	373
<b>Nº total de newsletter</b>	798	796	1594

Newsletters	Papel	Electrónica	Total
<b>% de pais com 1<sup>as</sup> newsletters</b>	6,7	7,3	14,0
<b>% de pais com 2<sup>as</sup> newsletters</b>	5,7	5,7	11,4
<b>% de pais com 3<sup>as</sup> newsletters</b>	4,2	3,6	7,8
<b>Nº médio newsletters por pai inscrito</b>			2,4

Actualmente encontram-se disponíveis na página Web os modelos destas 3 newsletters, assim como duma outra newsletter para pais de crianças com 24 meses, já elaborada no início de 2009.

## 2.3. A comunicação ocasional com as famílias

O número de questões que nos foram enviadas através do nosso serviço web (não houve outra via a ser utilizada) foi ainda mínimo, atendendo perfazer 6 questões, durante todo o ano, das quais 4 versavam temáticas da Pediatria e

apenas 2 no âmbito da Psicologia, sendo que estas respeitavam a crianças de quatro e doze anos (ainda não inscritas no Programa).

O debate no Fórum também tem sido reduzido, havendo apenas nove tópicos durante o ano de 2008, apesar de contabilizarmos 3432 visualizações.

No dia 3 de Fevereiro iniciámos o novo serviço de Chat durante uma hora semanal, entre as 18 e as 19h, às 3<sup>as</sup> feiras, que nesta fase inicial ainda não teve adesão do público.

#### **2.4. Monitorização da satisfação com o programa**

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

Actualmente, faz-se a avaliação anual da satisfação dos pais que estando inscritos à mais de um ano no programa, podem ser contactados por email. Nestas condições em Fevereiro de 2009 estavam 173 pais (grupos de 2007 e 2008-1 e 2), a quem solicitámos por email o preenchimento de um questionário de satisfação via Web.

Destes responderam 19 (10,9%), quase todos do sexo feminino (94,7%), com boa escolaridade (68% licenciados, 26% no secundário e 5% no 3<sup>o</sup> Ciclo) e com uma idade média de 32 anos.

A maioria tem apenas 1 filho (57,9%), apenas 37% tem 2 filhos e 5% tem já 3 filhos.

Cerca de um terço (32%) dos pais nunca visitou a nossa página Web, outro terço (37%) visitou-a apenas uma vez e outro terço (32%) mais que uma vez.

Já relativamente à pergunta “costuma consultar o nosso boletim periódico?” cerca de dois terços (63%) revela consultá-los apenas uma vez, um terço (32%) mais que uma vez, e apenas 5% nunca os leu.

O nível de satisfação medido de 1 (nada satisfeito) a 5 (muito satisfeito) foi geralmente nível 4 ou “razoavelmente satisfeito” (63%) e nível 5 “muito satisfeito” (16%), restando 21% que respondem pelo nível 3 (nem muito nem pouco satisfeito).

Recebemos no âmbito do questionário seis comentários de encorajamento.

### 3. Conclusão

O programa obteve uma menção no Relatório da Primavera (2008) do Observatório Português dos Sistemas de Saúde como sendo um exemplo de inovação nacional na área da Prevenção.

Efectivamente, este programa, quase sem implicar recursos adicionais, para além da integração efectuada dos recursos já existentes, contactou com 80% de todos os pais de 2008 no Algarve (através da entrega de uma brochura) e promoveu o contacto periódico a cerca de 10% dos mesmos pais (através do envio de uma newsletter aos pais inscritos).

Abrimos ainda uma janela de comunicação esporádica através do envio de questões por email e discussão em Fórum / Chat, cuja aceitação foi ainda muito reduzida.

Elaborámos conteúdos para as newsletters e a página Web com a colaboração dos seguintes elementos:

- Hospital Central de Faro

- Serviço de Pediatria (Dr. José Maio, Dr<sup>a</sup> Carla Mendonça, Dr<sup>a</sup> Elsa Rocha, Dr. Raul Coelho)
- Serviço de Psicologia (Dr<sup>a</sup> Maria José Fernandes, Dr<sup>a</sup> Joana Gomes)
- ARS Algarve
  - Dr<sup>a</sup> Cristina Gouveia (Pediatria)
  - Dr<sup>a</sup> Teresa Sancho (Nutrição)
- IDT Algarve
  - Dr<sup>a</sup> Helena Coelho

A qualidade do programa baseou-se nestes conteúdos mas também no seu *design* criativo (Susana Nunes) e informático (Dr. Joaquim Azevedo e Dr. Pedro Miquelina).

Verificamos haver necessidade de promover o programa junto do Serviço de Enfermagem do Hospital Central de Faro, atendendo ser possível captar mais famílias para a inscrição.

No entanto, foi importante a colaboração dada pelo Hospital Central de Faro na elaboração de muitos conteúdos, em particular o Serviço de Psicologia e de Pediatria.

Verificamos que a existência do Chat justifica-se como forma de complemento à informação disponibilizada perante os contactos previamente estabelecidos. Pensamos flexibilizar o Chat, retirando-lhe a obrigatoriedade de login, de modo a facilitar o seu acesso. Esta flexibilidade passará também por uma adaptação do horário mediante a disponibilidade das “mamãs”, dando a possibilidade de marcação prévia por email para uma determinada hora de conversação no Chat. Continuaremos a produzir novas newsletters adaptadas a idades cada vez mais avançadas, não só porque temos de acompanhar o desenvolvimento das crianças já inscritas por altura do seu nascimento, como também porque começámos a aceitar inscrições de pais pela internet, já com filhos mais velhos.

Pensamos que a ainda relativa baixa percentagem de pais inscritos (10%), assim como a baixa adesão verificada no Chat, se justificam por se tratar de um projecto ainda no início da sua implementação e num momento em que os pais se encontram demasiado absorvidos pelos seus bebés.

Atendendo o momento do nascimento da criança, a nível hospitalar, não ser o mais adequado para a mãe se inscrever no programa, pensamos este ano de 2009 promover esta inscrição junto dos Centros de Saúde, no momento da vacinação ao 2º mês de vida, numa tentativa de aumentar esta inscrição.

Por outro lado, o feedback dado relativamente à satisfação do programa pelos pais inscritos, foi extremamente positivo, revelando que há simultaneamente, uma grande receptividade e necessidade de informação, pelo que, são também um incentivo à continuidade do nosso trabalho.

Faro, 9 de Março de 2009

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)