



# RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA

# 2012



[www.janela-aberta-familia.org](http://www.janela-aberta-familia.org)



## ÍNDICE

1. Introdução	01
2. O projeto POCTEP	03
3. O processo de inscrição	06
4. A comunicação	07
4.1 A comunicação periódica com as famílias	07
4.2 A comunicação ocasional com as famílias	10
5. Monitorização da satisfação com o programa	11
6. Conclusão	12



## 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 finalidade do programa é apoiar as famílias, no domicílio, de forma compreensiva e contínua, desde o nascimento dos filhos até à maioridade (18 anos).

A sua operacionalização universal no Algarve baseia-se no facto de esmagadora maioria das mães 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 e com a possibilidade de inscrição.

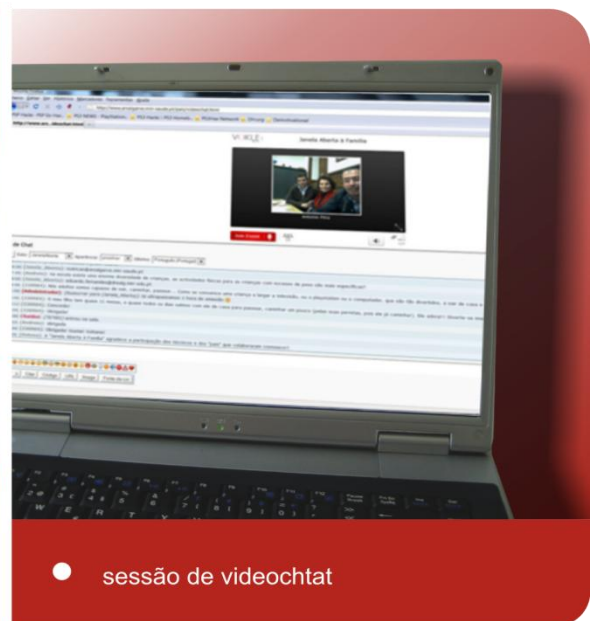
No entanto, desde 2009 é possível a inscrição também através da internet ou em alguns centros de saúde.



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

1. Um website ([www.janela-aberta-familia.org](http://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. No entanto em Novembro de 2011 foi totalmente remodelado, tornando-se muito mais completo e sobretudo apelativo.
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.

O programa tem tido reconhecimento em vários momentos, sendo de realçar o facto de ter sido considerado no Relatório da Primavera do OPSS (Observatório Português dos Sistemas de Saúde), em Junho de 2008 o projeto de promoção da saúde mais inovador do ano, e o recebimento em 2011 do 2º lugar na categoria «Educação» dos Prémios Hospital do Futuro (14 de Novembro).



## 2. O PROJETO POCTEP

O atual programa foi candidatado a fundos europeus no âmbito do Programa Operacional de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal (POCTEP), pelas seguintes entidades:

- Administração Regional de Saúde do Algarve, I.P.
- Consejería de Salud (Junta de Andalucía)
- Delegação Regional do Algarve do Instituto da Droga e Toxicoddependência.
- Globalgarve – Cooperação e Desenvolvimento, S.A.

A candidatura foi formalmente aprovado em 5 de Abril de 2011, estando previsto finalizar em 30 de Junho de 2013 (duração de 2 anos). A ARS é a entidade coordenadora principal. Um dos parceiros principais - a Delegação Regional do Algarve do Instituto da Droga e Toxicoddependência – foi completamente integrado na Administração Regional de Saúde do Algarve no dia 1 de Janeiro de 2013, passando todas as suas competências técnicas e financeiras para o novo parceiro.

Nesta candidatura o programa tem a gerir um total de 413.566,7€, dos quais 310.175€ são fundos comunitários e 103.392€ são contributos das entidades parceiras.

Fundos no âmbito do projeto POCTEP de Abril de 2011 a Abril de 2013 (24 meses)	FEDER	Contributo próprio	TOTAL
ARS Algarve	65000	21667	86667
Consejeria de Salud	140175	46725	186900
IDT	65000	21667	86667
Globalgarve	40000	13333	53333
<b>TOTAL</b>	<b>310175</b>	<b>103397</b>	<b>413567</b>

O objetivo é criar, na área da saúde materno-infantil, laços e canais de comunicação entre profissionais de saúde algarvios e andaluzes, assim como com as famílias de ambos os lados da fronteira.

Neste sentido, estão a ser desenvolvidas formas de comunicação ligadas à internet que possam ser aplicadas à expansão do projeto já existente e que já utiliza o correio postal normal e a internet para comunicar com as famílias.

A GLOBALGARVE é a empresa que está a criar o software de base de dados e de comunicação para as famílias mas também irá criar uma plataforma de comunicação e e-learning para utilização gratuita na administração pública.

A ARS, a Consejería de Salud e o IDT têm sido responsáveis pelos conteúdos em saúde materno-infantil, para envio às famílias. Para isto foi necessário envolver os profissionais médicos e de enfermagem dos dois lados da fronteira, o que significou em Portugal envolver os Serviços de Pediatria e de Ginecologia/Obstetrícia do HCF.



Atualmente os responsáveis pela operacionalização do projeto são:

- Coordenação – António Pina (ARS)
- Saúde Infantil – Maria Alfaro / José Maio (S. de Pediatria do HF)
- Saúde Materna – Ivone Lobo / Olga Viseu (S. de Obstetrícia do HF)
- Psicologia – Helena Coelho (ARS)
- Gestão Financeiro ARS – Marcos Ramos
- Gestão Financeiro Globalgarve – Ana Alves
- Informática ARS – Pedro Miquelina
- Informática Globalgarve – Yania Patrício / Nelson Leal / José Carreira
- Comunicação e Imagem – Susana Nunes (ARS)



A ARS e a Consejería de Salud terão de produzir newsletters de divulgação do projeto a profissionais e ao público em geral, assim como 2 encontros clínicos em saúde materno-infantil. O primeiro encontro foi já realizado dia 31 de Março de 2012 no Hotel Real Marina em Olhão.

Pretende-se criar conteúdos em papel e em formato sms, email e vídeo para envio às famílias. A Consejería de Salud (Junta de Andalucía) será responsável pela elaboração de mais de 140 pequenos vídeos (que serão também disponibilizados em português).

A ARS Algarve irá implementar no 1º semestre de 2013 um estudo de avaliação da eficácia das diferentes formas de comunicação com as famílias inscritas e um estudo descritivo de avaliação das competências no desenvolvimento infantil (de acordo com a Escala de avaliação das competências no desenvolvimento infantil – SGII).

No âmbito desta candidatura foi solicitada a avaliação externa de várias entidades nomeadamente a Ordem dos Médicos, dos Psicólogos, dos Enfermeiros, a Associação para a Promoção da Segurança Infantil/APSI, a Associação para o Planeamento da Família/APF e a Comissão Regional da Saúde da Mulher, Criança e Adolescente. O convite foi aceite pela Comissão Regional da Saúde da Mulher, Criança e Adolescente, pela APF, Ordem dos Enfermeiros e Ordem dos Psicólogos.

Já recebemos a avaliação da Ordem dos Psicólogos e Ordem dos Enfermeiros.

### 3. O PROCESSO DE INSCRIÇÃO

No quadro seguinte temos a evolução do número de famílias inscritas desde o início do programa (setembro de 2007), segundo os dados colhidos em final de 2011 e de 2012:

#### *Ano Nascimento da Criança*

<i>Ano de colheita de dados \ Ano nascimento</i>	<i>&lt;2007*</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>Total</i>
<b>2011</b>	324	485	391	445	882	-	2527
<b>2012</b>	363	487	402	450	919	463	3084

Nota: início do programa só em Setembro de 2007

Verifica-se que continuamente existem inscrições através da internet que explicam o aumento por ano de nascimento, de 2011 para 2012.

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

			<i>HCF</i>	<i>CHBA</i>	<i>Outros*</i>	<i>Total</i>
<b>2008</b>	<i>Nados-vivos</i>	<i>Nº</i>	3152	1651		4803
	<i>Pais inscritos</i>	<i>Nº</i>	226	229	30	485
		<i>%</i>	<b>7,2%</b>	<b>13,9%</b>		<b>10,1%</b>
<b>2009</b>	<i>Nados-vivos</i>	<i>Nº</i>	3041	1672		4713
	<i>Pais inscritos</i>	<i>Nº</i>	135	179	77	391
		<i>%</i>	<b>4,4%</b>	<b>10,7%</b>		<b>8,3%</b>
<b>2010</b>	<i>Nados-vivos</i>	<i>Nº</i>	3096	1676		4772
	<i>Pais inscritos</i>	<i>Nº</i>	165	174	106	445
		<i>%</i>	<b>5,3%</b>	<b>10,4%</b>		<b>9,3%</b>
<b>2011</b>	<i>Nados-vivos</i>	<i>Nº</i>	2774	1612		4386
	<i>Pais inscritos</i>	<i>Nº</i>	526	179	177	882
		<i>%</i>	<b>19,0%</b>	<b>11,1%</b>		<b>20,1%</b>
<b>2012</b>	<i>Nados-vivos</i>	<i>Nº</i>	2565	1393	153	4059
	<i>Pais inscritos</i>	<i>Nº</i>	185	128	150	463
		<i>%</i>	<b>7,2%</b>	<b>9,2%</b>		<b>11,4%</b>

\* “Outros” corresponde a inscrições pela internet ou em centros de saúde, e a outras formas de inscrição raras como solicitações por carta, telefone, etc. Em 2012, pela primeira vez contabilizamos os nados-vivos dum hospital particular (H.P.A. de Gambelas).

Houve uma diminuição das inscrições relativamente a 2011, sobretudo no Hospital de Faro. Esta redução é explicável por uma menor *angariação* de inscritos relativamente ao ano anterior (que foi o mais notável, com a inscrição de 19% dos utentes), mas

também porque o manual em papel em que se baseava a inscrição ter esgotado em Novembro (só em finais de Janeiro de 2013 foi substituído por um novo Manual).

Na tabela seguinte discriminamos o local onde se fizeram as inscrições, sendo de assinalar apenas o esforço e crescimento das inscrições no centro de saúde de Olhão e pela internet:

	2011	2012	% 2011	% 2012
IPSS	3	0	0%	0%
NET	47	53	5%	11%
CS Olhão	15	64	2%	14%
CS Portimão	156	32	17%	7%
CS Loulé	0	1	0%	0%
HFA	526	185	57%	40%
HBA	179	128	19%	28%
Total	926	463	100%	100%

A inscrição efetuada através da internet começou a ter relevância após 2009 e corresponde para os nascidos em 2012 a um total de 11%.

## 4. A COMUNICAÇÃO

### 4.1. A COMUNICAÇÃO PERIÓDICA COM AS FAMÍLIAS

No ano de 2012 foi elaborado um novo manual dedicado a famílias de recém-nascidos, com informações relevantes para a saúde do recém-nascido e dos pais.

Este manual será entregue apenas nos hospitais durante o puerpério e contém uma folha destacável para promover a inscrição destes pais no próprio local. Estas folhas destacáveis são entregues à enfermeira do serviço e depois os dados serão introduzidos na nossa base de dados.

Atendendo o programa pretender ser coerente e compreensivo, após a criação deste manual foi necessário fazer a reestruturação dos boletins a enviar no primeiro ano de vida, ou seja do boletim a enviar aos 2 e 6 meses de vida.

Adicionalmente foi criado um novo boletim para as crianças com 11 anos de idade.

Em conclusão: foi criado um novo manual, um novo boletim e foram alterados 2 boletins.

Assim, atualmente existem já 13 boletins construídos desde o nascimento até aos 11 anos de idade, tendo estes boletins sido enviados a 3084 pais inscritos.

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 2012) uma proporção já de 83%, o que facilita muito a comunicação (aliás de acordo com os mais recentes dados divulgados pelo INE para o ano de 2010, cerca de 53,7 por cento das famílias portuguesa estava ligada à Internet na sua habitação, enquanto em 2007 estavam ligadas à Internet apenas 39,5 por cento).

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 de nascimento	Nº sem Email	Nº com Email	% com Email
2007	128	96	43%
2008	220	265	55%
2009	120	281	70%
2010	98	353	78%
2011	213	709	77%
2012	75	377	83%

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. Neste âmbito, até finais de 2011 foram transmitidos 10 videochats, e em 2012 foram emitidos mais 7 videochats que estão disponíveis no nosso website:

- 11º Videochat – 31 de Janeiro de 2012: "Educação Sexual no contexto da família", com o enfermeiro Bruno Rocha, da Associação para o Planeamento da Família). A sessão teve 48 participantes na internet e foi transmitida pela primeira vez dum espaço público com participação no local (o Pátio Bar ou Pátio das Letras, na Rua dr. Cândido Guerreiro, nº 26-30, em Faro).

- 12º Videochat – 24 de Fevereiro de 2012: "O papel da atividade física na prevenção da obesidade infantil" , com o professor de Educação Física Eduardo Fernandes (Coordenador Regional Projeto Escola Ativa da Direção Regional de Educação do Algarve) e a nutricionista Teresa Sancho (coordenador do Gabinete de Nutrição da ARS Algarve). A sessão teve 22 participantes pela internet e foi transmitida do Pátio Bar ou Pátio das Letras, na Rua dr. Cândido Guerreiro, nº 26-30, em Faro.
- 13º Videochat - 20 de Março de 2012: "A Higiene Oral nas crianças" , com a Higienista Oral Vânia Rodrigues (do ACES Central / Centro de Saúde de Faro). A sessão teve 16 participantes.
- 14º Videochat - 24 de Abril de 2012: "Diversificação alimentar no 1º ano de vida", com a pediatra do Hospital de Faro, Isabel Mendes. A sessão teve 12 participantes e decorrer no "Círculo de Sophia" (localizado no Largo de S. Francisco, nº 49, 2º andar ,em Faro).
- 5º Videochat - 22 de maio de 2012: " Alergias nas crianças ", com a pediatra do Hospital de Faro, Maria Alfaro. A sessão teve 35 participantes e decorreu no "Círculo de Sophia" (localizado no Largo de S. Francisco, nº 49, 2º andar ,em Faro
- 6º Videochat - 19 de Junho de 2012: " Sinais de alarme nas crianças ", com o pediatra do Hospital de Faro, Pedro Cruz. A sessão teve 30 participantes e decorreu no "Círculo de Sophia" (localizado no Largo de S. Francisco, nº 49, 2º andar ,em Faro
- 7º Videochat - 18 de Setembro de 2012: "EMDR (dessensibilização e reprocessamento de experiências traumáticas) e stress pós-traumático", com a psicóloga Fernanda Martins. A sessão teve 14 participantes e decorreu no "Círculo de Sophia" (localizado no Largo de S. Francisco, nº 49, 2º andar ,em Faro)

Também no ano de 2012 mantivemos uma coluna mensal no jornal Região Sul, tanto na sua versão em papel como na eletrónica (<http://www.diarionline.pt>) onde publicámos 9 artigos (da autoria da dra. Helena Coelho, psicóloga e coordenadora-adjunta do programa).

## 4.2. A COMUNICAÇÃO OCASIONAL COM AS FAMÍLIAS

Como se vê na tabela seguinte, o número de questões colocadas pelos pais tem vindo a crescer lentamente, apresentando 30 questões por email no último ano.

O tempo de resposta médio dos nossos serviços às questões colocadas continua a melhorar sendo em 2012 de 2 dias (mediana).

### Número de questões colocadas pelas famílias e tempo mediano (dias) das respostas

Ano/Questões	Nº	Tempo de reencaminhamento ao técnico	Tempo de resposta do técnico	Tempo de reencaminhamento à família	Tempo total de resposta à família
2009	20	1	1	2	4
2010	23	1	2	1	4
2011	28	1	2	0	3
2012	30	1	0	0	2

Na tabela seguinte verificamos que o número de visitas ao website, assim como a participação nos videochats e na página facebook tem vindo a aumentar progressivamente. O Fórum em 2012 deixou de ser atrativo (teve 8003 visualizações) por motivos que desconhecemos mas que acompanha a tendência genérica de os utilizadores da internet se afastarem dos fóruns e se aproximarem das redes sociais como o Facebook, onde temos presença ([www.facebook.com/janela.familia](http://www.facebook.com/janela.familia)) com 916 seguidores ou “fãs” no final de 2012.

### Número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet.

Ano	Nº visualizações no Fórum	Nº de visualizações no website	Nº de utentes no videochat	Nº novos fãs no facebook
2010	7460	2318	22	560
2011	9084	10349	64	126
2012	8003	15716	177	230

## 5. MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM O PROGRAMA

A avaliação do impacto do programa será em 2013 através de dois estudos de investigação: um que irá avaliar o desenvolvimento das crianças inscritas e outro que irá avaliar as vantagens das diferentes formas de comunicação utilizáveis no programa (email, sms, carta em papel).

Em anos anteriores temos feito um questionário em amostras de pais de filhos com 1 ano de vida sem email (através do telefone) e com email (através do email) para avaliar a eficácia das diferentes formas de comunicação, a satisfação com o programa e caracterizar a população inscrita.

Na comparação efetuada entre o grupo de pais com email e sem email verificámos de forma consistente e estatisticamente significativa (U de Mann-Whitney) que os pais que não nos forneceram email tinham maior número de filhos, menor escolaridade, menor satisfação com o programa, mas também eram os que referiam ler um maior número de vezes os boletins periódicos, talvez porque ser mais cómoda a leitura em papel relativamente à alternativa eletrónica enviada por email aos outros pais.

No ano anterior de 2011 também inquirimos pela primeira vez os inscritos com 3 anos de programa de forma a verificarmos diferenças na satisfação entre a amostra com 1 ano de seguimento e a de 3 anos, tendo-se observado um aumento da satisfação de uma média de 3,9 para 4,3 (U de Mann-Whitney:  $p= 0,013$ ).

No ano de 2012 não fizemos qualquer estudo, sendo este adiado para 2013.

## 6. CONCLUSÃO

Em 2011 assistiu-se a um enorme crescimento das inscrições no Hospital de Faro que a nível do seu Serviço de Internamento de Obstetrícia conseguiu quintuplicar o número de inscrições! Em 2012 voltámos a decrescer o número de inscrições para 463, sendo esta redução explicável por uma menor *angariação* de inscritos, mas também porque o Manual em papel em que se baseava a inscrição ter esgotado em Novembro.

No final de 2012 havia 3084 inscritos.

Neste último ano 83% dos inscritos forneceram email, o que representa um aumento considerável e contínuo desde 2007 (43% com email).

A inscrição efetuada através da internet começou a ter relevância após 2009 e corresponde para os nascidos em 2012 a um total de 11%.

O número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet tem vindo a crescer continuamente, exceto no Fórum, o que acompanha as tendências de os utilizadores da internet preferirem as redes sociais tipo “facebook”. O nº de visualizações da página web foi no último ano de 1300/mês.

O programa “Janela Aberta à Família” continua sendo, no contexto nacional e mesmo internacional, único nas suas especificidades.

Pretende-se que o ano de 2013 seja de grande salto tecnológico e de divulgação nacional e internacional, tendo em conta a atual candidatura a fundos comunitários POCTEP.

No ano de 2012, colaboraram na produção de conteúdos escritos para os boletins periódicos, website e produção de guiões para vídeos, ou no envio de respostas ou informações por correio eletrónico, os seguintes profissionais:

- Ana Candeias (nutricionista, ACES Central)
- Ana Luísa Cavaco (enfermeira)
- António Pina (médico saúde pública (IDT))
- Bruno Rocha (enfermeiro, APF)
- Conceição R. Santos (enfermeira – saúde materna)
- Cristina Gouveia (pediatra, ARS)
- Eduardo Fernandes (professor de Educação Física, DREALG)



- Elsa Maia (enfermeira saúde materna, ACES Central)
- Fátima Silva (enfermeira, ARS)
- Fernanda Martins (psicóloga)
- Helena Coelho (psicóloga, IDT)
- Ilza Martins (psicóloga)
- Isabel Mendes (pediatra, Hospital de Faro)
- Ivone Lobo (médica obstetra)
- Joana Sousa (psicóloga, APF)
- Josefina Torrão (enfermeira, Hospital de Faro)
- Lígia Monterroso (enfermeira, ACES Barlavento)
- Luísa Gaspar (pediatria, Hospital de Faro)
- Margarida Nicolau (fisioterapeuta, ACES Central)
- Maria Alfaro (pediatra (HCF)
- Maria José Fernandes (psicóloga, HCF)
- Mariana Ponte (enfermeira de saúde materna, ACES Central)
- Natália Correia (médica de família (ACES central)
- Olga Romão (enfermeira saúde materna, ACES Central)
- Pedro Cruz (pediatra, Hospital de Faro)
- Teresa Sancho (nutricionista, ARS)
- Teresa Sancho (nutricionista, ARS)
- Vânia Rodrigues (Higienista Oral, ACES Central)
- Vera Santos (pediatra, HCF)

Faro, 28 de Maio de 2013

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)