



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA

2016



www.janela-aberta-familia.org

ÍNDICE

1. Introdução	01
2. A estratégia de expansão	04
3. A inscrição	05
4. A comunicação	10
4.1 A comunicação periódica com as famílias	10
4.2 A comunicação ocasional com as famílias	11
5. Investigação	15
6. Conclusão	15

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 e Hospitais) e que teve início em Setembro de 2007.

A finalidade do programa é apoiar as famílias, no domicílio, de forma contínua e abrangente, ao longo de todo o seu ciclo parental, desde o nascimento dos filhos até à maioridade (18 anos).

Para cumprir este objetivo o programa promove a inscrição ou através da internet, na nossa página web, ou, mais importante para a maioria das famílias, aproveitando os momentos de vigilância da gravidez ou do parto, nos centros de saúde ou nas maternidades.

A inscrição nas maternidades (de Faro e Portimão) passa pela entrega às parturientes do manual “GUIA PARA PAIS” com as orientações mais comuns para o cuidar do seu bebé e com uma folha destacável que possibilita a inscrição no programa.

A inscrição nos centros de saúde do Algarve passa pela oferta do manual “GUIA PARA GRÁVIDAS” a todas as grávidas que fazem consultas de vigilância, onde também existe um destacável para inscrição no programa.



Guias entregues durante a gravidez (nos centros de saúde), e aos pais (nos hospitais, durante o internamento pós-parto)

A entrega destes dois manuais é feita pelos enfermeiros destas unidades públicas que, posteriormente, enviam os destacáveis preenchidos para a ARS, onde as inscrições em papel são inseridas em plataforma eletrónica associada à nossa página web (www.janela-aberta-familia.org).



Todas as famílias inscritas recebem posteriormente informação periódica adequada à idade da criança, por email, carta em papel ou SMS, completando assim a abrangência do programa a todo o período parental do ciclo de vida humano (desde que as pessoas pensam ter filhos, passando pela gravidez e parto, e terminando no cuidar dos filhos até que estes atingem a maioridade).

Neste momento o programa oferece os seguintes serviços gratuitos:

- Plataforma com website bilingue (português e castelhano, porque a partir de 2013 a Andaluzia implementou o programa em parceria com o Algarve) para inscrição automática e gestão do envio de informação.



- Resposta a perguntas por email.

- Videochats periódicos para esclarecimento interativo das famílias com técnicos de saúde.
- Canal no Youtube em [youtube.com/user/janelaabertafamilia](https://www.youtube.com/user/janelaabertafamilia).
- Página no Facebook alimentada diariamente (www.facebook.com/janela.familia).
- Entrega e envio de informação às famílias ao longo de todo o seu ciclo de vida parental através da oferta e envio de Manuais, SMS, Emails, Boletins em papel.



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, o recebimento em 2011 do 2º lugar na categoria «Educação» dos Prémios Hospital do Futuro (14 de Novembro) e o Prémio de Mérito e Excelência do Seminário Técnico da 6ª Semana do Bebê de Olhão, no dia 31 de maio de 2014.

A Equipa Coordenadora na ARS Algarve, IP. é constituída pelos seguintes elementos:

- António Pina – médico.
- Helena Coelho – psicóloga.
- Pedro Miquelina – informático.
- Marco Ramos – financeiro.
- Patrícia Guerreiro – administrativa.
- Susana Nunes – designer.

Os nossos consultores principais têm sido:

- Maria Alfaro (pediatra, Hospital de Faro)
- Ivone Lobo (médica saúde materna, Hospital Particular do Algarve)

Tem sido fundamental o trabalho dos enfermeiros dos serviços de obstetrícia do Centro Hospitalar do Algarve (Faro e Portimão), nomeadamente das suas atuais responsáveis: enf. Alda Santos e enf. Maria José Fonseca e de muitos outros

profissionais de diversas instituições, que colaboraram este ano na elaboração de respostas por correio eletrónico:

- António Pina (médico saúde pública, ARS Algarve)
- Helena Coelho (psicóloga, ARS Algarve)
- Ivone Lobo (médica saúde materna, Hospital de Faro)
- Cristina Gouveia (pediatra, ACES Central / ARS Algarve)
- Vânia N. Rodrigues (higienista oral, ACES Central / ARS Algarve)
- Teresa Sancho (nutricionista, ARS Algarve)
- Maria Alfaro (pediatra, Hospital Particular do Algarve)

2. A ESTRATÉGIA DE EXPANSÃO

O programa candidatou-se e foi objeto de financiamento europeu no âmbito do Programa Operacional de Cooperação Transfronteiriça Espanha-Portugal (POCTEP), de 2011 a 2015, o que permitiu a aquisição duma plataforma eletrónica moderna que automatiza muitos dos nossos serviços e permitiu a expansão do programa para Espanha, mais concretamente a Região da Andaluzia, a partir de 2013 (Consejería de Salud y Bienestar Social da Junta Autónoma da Andaluzia. A parceria implementou dois estudos de investigação sobre a eficácia das diferentes formas de comunicação com as famílias inscritas e os profissionais de saúde e produziu ainda 152 vídeos pequenos (cerca de 3 minutos) em português e em castelhano.

Em 2016 a ARS Algarve implementou um canal de televisão interno IP que disponibiliza estes vídeos nas salas de espera dos centros de saúde.

Esta candidatura conjunta finalizou em 2015 mas deixou uma forte herança: em 2016 teve início uma nova proposta de candidatura a fundos comunitários INTERREG para o todo nacional, com a liderança da Direção Geral da Saúde e parcerias nas Regiões Autónomas da Galiza, Leão e Castela, Extremadura e novamente Andaluzia. Trata-se assim da oportunidade de disseminar o atual programa nascido no Algarve para o todo nacional e estas quatro Regiões Autónomas de Espanha.

Esta nova candidatura está em processo de avaliação devendo ter início só em 2017.

3. A INSCRIÇÃO

Já referimos que as inscrições no programa podem ser feitas através do contacto das grávidas nos centros de saúde do Algarve, das parturientes nos hospitais públicos do Algarve, ou através da internet.

No quadro e gráficos seguintes temos a evolução do número de famílias inscritas desde 2012 (o início do programa foi setembro de 2007), segundo os dados colhidos no final de cada ano, desde 2012 a 2016:

Ano colheita de dados	Ano nascimento						Total	Acréscimo absoluto	Acréscimo %
	2012	2013	2014	2015	2016				
2012	463	-	-	-	-	3084	557	22%	
2013	478	685	-	-	-	3985	901	29%	
2014	506	840	803	-	-	5302	1317	33%	
2015	542	845	893	647	-	6238	936	18%	
2016	549	843	882	867	903	7370	1132	18%	

* "Total" inclui as inscrições de crianças nascidas antes de 2012. Aliás verificamos também um aumento vertical por ano de nascimento, de 2012 para 2016, devido a inscrições pela internet de crianças já nascidas em anos anteriores a 2016.

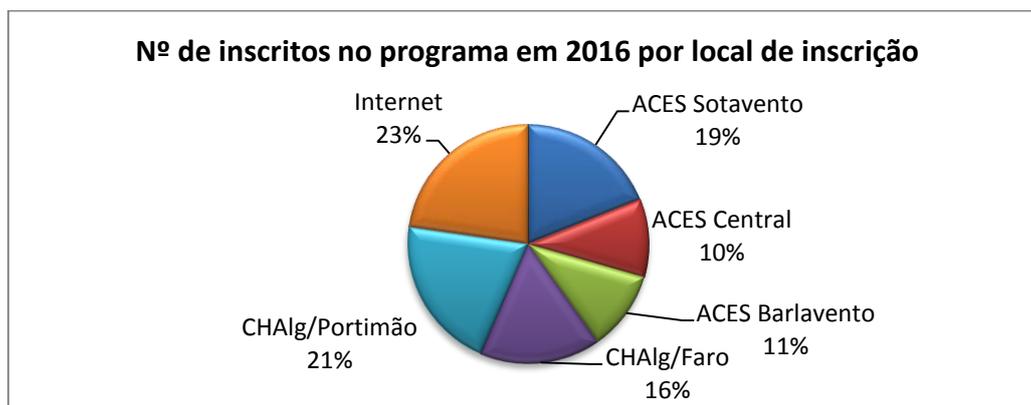


Este ano de 2016 retirámos 475 utentes da base de dados (90 tinham filhos que ultrapassavam os 18 anos, 42 estavam incontactáveis, 343 tinham email incorreto e não os corrigiram apesar do envio de SMS a solicitá-lo). Significa que após 8 anos de programa tínhamos 5,6% de inscritos com endereço incorreto e destes 18,9% corrigiram após SMS a solicitá-lo.

Apesar desta “limpeza” de ficheiros houve um acréscimo relativo de 18% de inscrições, ou seja, mais 1132 inscrições sobre os anteriores 6238 inscritos no final de 2015, o que corresponde a um total de 7370 inscritos no final de 2016.

Na tabela e gráfico seguinte expõe-se a distribuição das inscrições por local em que as inscrições foram feitas, em crianças nascidas nos últimos 5 anos, onde verificamos que no último ano de 2016 as unidades hospitalares de Faro (16%) e Portimão (21%) assim como o ACES do Sotavento (19%) são os maiores contribuintes, sendo que houve um acréscimo sensível não só na unidade hospitalar de Portimão como no ACES do Barlavento (11%), devido sobretudo ao esforço do centro de saúde de Silves. Neste último ano os ACES foram responsáveis por 40% das inscrições, as maternidades hospitalares por 37% e a inscrição espontânea dos pais através da internet por 23%.

LOCAL INSCRIÇÃO	2012	2013	2014	2015	2016	Total <2016
ACES Sotavento	16	18	135	162	171	612
Alcoutim				1		1
Vila Real de Sto António	9	12	83	110	103	387
Castro Marim			1		1	3
Tavira	7	6	51	51	67	221
ACES Central	71	92	140	61	95	564
Olhão	60	82	44	8	41	279
Faro	4	1	20	19	16	73
Loulé	1	6	14	3	0	31
Albufeira	6	3	62	31	38	181
ACES Barlavento	33	9	17	31	97	435
Lagoa			3		1	5
Portimão	27		11			251
Silves	2	9	3	29	90	164
Vila do Bispo						1
Aljezur	4			2	6	14
CHAlg/Faro	179	392	226	287	147	2494
CHAlg/Portimão	145	176	61	69	188	1491
Internet	107	152	303	257	205	1641
OUTROS	2					133
Total Geral	553	839	882	867	903	7370

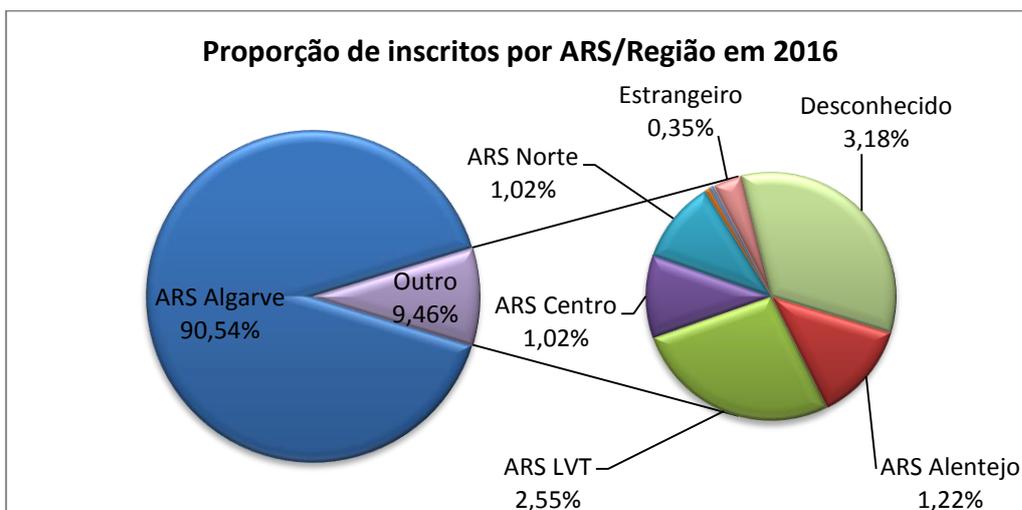


Na tabela e gráfico seguinte expõem-se a distribuição das inscrições de acordo com a área de residência dos inscritos, em crianças nascidas nos últimos 5 anos:

Nº absoluto de inscritos por ARS/Região de 2012 a 2016

	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
ARS Algarve	494	755	747	776	841	6673
ARS Alentejo	6	16	6	6	13	90
ARS LVT	19	27	23	22	14	188
ARS Centro	6	3	17	13	7	75
ARS Norte	3	12	15	15	3	75
RA Açores	1	1	0	0	0	5
RA Madeira	0	0	2	1	0	4
Estrangeiro	1	2	9	4	1	26
Desconhecido	19	27	63	31	24	234
TOTAL	549	843	882	868	903	7370

Destacamos que quase 10 % residem fora do Algarve, sobretudo na área de influência da ARS de Lisboa e Vale do Tejo (2,6%), mas também no estrangeiro (números absolutos por ordem decrescente em 2016: Brasil-15, Angola-3, Moçambique -2, Espanha-2, Guiné-Bissau-1, Bélgica-1, Alemanha-1, França-1).

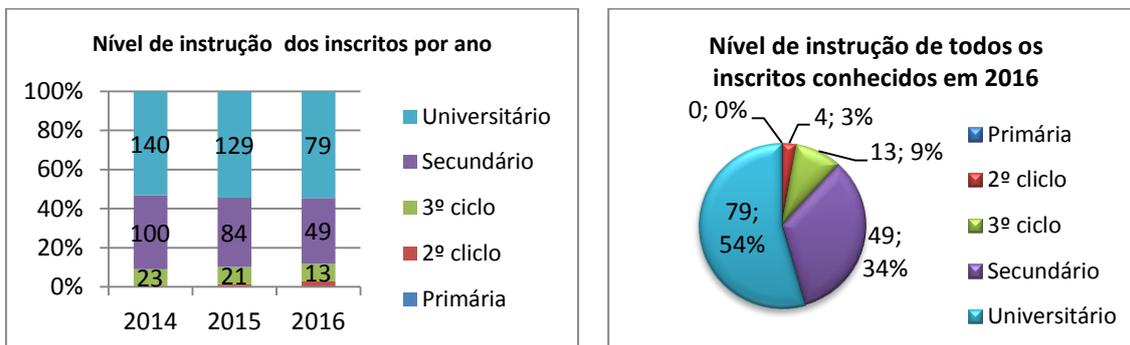


Verificamos que a esmagadora maioria dos inscritos são mães (97 %), não sendo ainda clara uma tendência de subida dos pais masculinos:

Ano	Mãe	Pai	Outros	Total	% pai
2012	535	13	1	549	2,4%
2013	807	35	1	843	4,2%
2014	846	34	2	882	3,9%
2015	830	36	1	867	4,2%
2016	872	27	4	903	2,9%
Total ≤ 2016	7154	198	18	7370	2,7%

O nível de instrução é conhecido apenas para 1222 do total de 7370 inscritos em 2016 (17%) pois não é um campo de inscrição obrigatório, havendo 54% de licenciados e 34% com o 12º ano concluído¹. Verificamos que os poucos pais masculinos são mais frequentemente licenciados e curiosamente a proporção de licenciaturas entre estes tem vindo a decrescer à medida que o seu número aumenta (2013 - 90% / 2014 - 74% / 2015 - 67% / 2016 - 67%).

¹ De acordo com os dados da PORDATA em 2015 o nível de instrução da população portuguesa entre os 15 e os 64 anos era 20,7% de licenciados e 25% com o Secundário, 24% com o 3º Ciclo, 13% com o 2º Ciclo, 15% com o 1º ciclo e 2% sem qualquer escolaridade.



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

Ano	Categoria	Nº	HCF	CHBA	Outros	Total
			Nº	%	Nº	%
2012	Nº nados-vivos	Nº	2565	1393	153	4111
	Pais inscritos	Nº	185	128	150	463
		%	7,2%	9,2%		11,3%
2013	Nº nados-vivos	Nº	2280	1280	164	3724
	Pais inscritos	Nº	324	170	191	685
		%	14,2%	13,3%		18,4%
2014	Nº nados-vivos	Nº	2246	1191	287	3724
	Pais inscritos	Nº	494	68	241	803
		%	22,0%	5,7%		21,6%
2015	Nº nados-vivos	Nº	2391	1310	369	4070
	Pais inscritos	Nº	377	53	323	753
		%	15,8%	4,0%		18,5%
2016	Nº nados-vivos	Nº	2428	1283	457	4168
	Pais inscritos	Nº	147	188	568	903
		%	6,1%	14,7%		21,7%

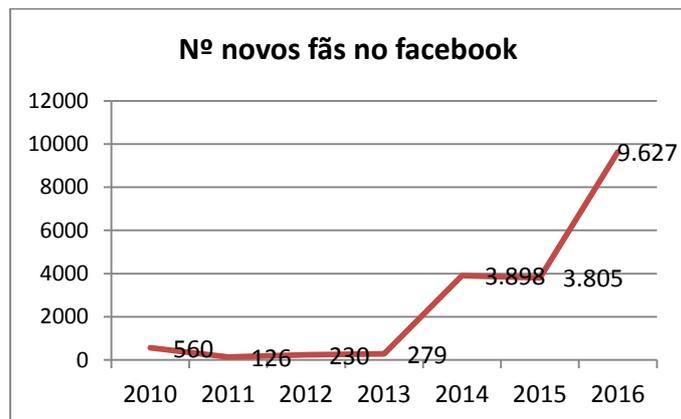
* “Outros” correspondem a partir de 2012, aos nados-vivos num hospital particular (H.P.A. de Gambelas) e as inscrições correspondem às efetuadas pela internet e centros de saúde.

4.2. A COMUNICAÇÃO OCASIONAL COM AS FAMÍLIAS

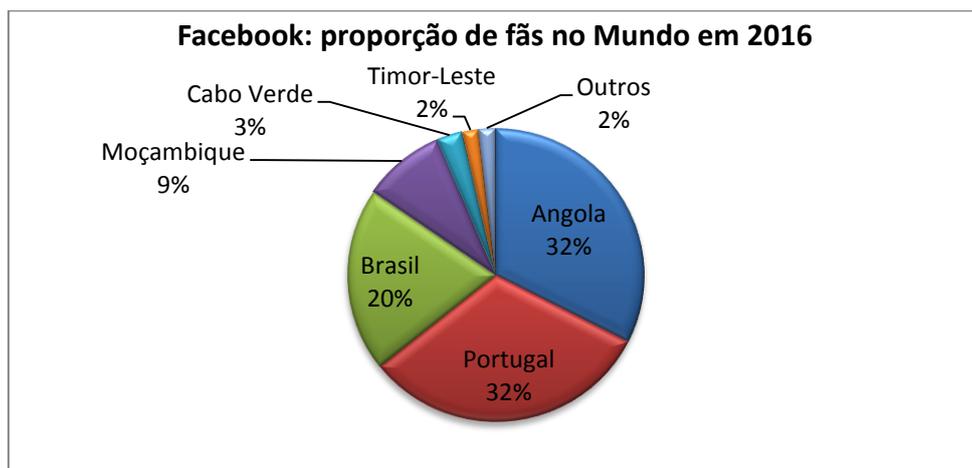
Em 2010 iniciámos o serviço mensal de videochat (webinar) com transmissão em broadcasting pela internet e que tem já alguma adesão. Neste âmbito, foram transmitidos desde o início, 36 videochats, dos quais 6 em 2016, com participação média este ano de 29 pessoas (total de 171), estando estes vídeos na internet para consulta (<http://www.janela-aberta-familia.org/mediateca/videochat>):

- 31º Videochat - "Alimentação saudável, económica e amiga do ambiente"- 19 participantes do público, com Drª. Teresa Sancho - Nutricionista da ARS Algarve, IP. A sessão foi transmitida pela internet no dia 15 de Março de 2016 de instalações da ARS Algarve, IP.
- 32º Videochat –" Saúde oral na Gravidez, no Bebé e na Criança" -15 participantes do público, com as higienistas orais Vânia N. Rodrigues e Ana Figueiredo, do ACES Central e ACES do Sotavento (ARS Algarve), no dia 20 de Abril de 2016.
- 33º Videochat –" Problemas do sono em bebés e crianças pequenas" - 68 participantes do público, com a Dra. Teresa Sousa (psicóloga no Hospital Particular do Algarve), no dia 18 de Maio de 2016.
- 34º Videochat –"Estratégias sensoriais no comportamento e na aprendizagem," - 20 participantes do público, com os Terapeutas Ocupacionais do ACES Central, Paulo Fernandes e Patrícia Begedas no dia 8 Junho, a partir do Algarve Outlet, inserido na Semana do Bebé, em Olhão.
- 35º Videochat – "A maternidade em discurso direto" - 31 participantes do público, conversa com mães/autoras dos blogues: Rita Guapo, psicóloga (Pés na Lua - <http://blog.pesnalua.pt/>) e Sofia Serrano, obstetra (Café, Canela e Chocolate - <http://cafecanelachocolate.sapo.pt/>) no dia 26 Outubro.
- 36º Videochat - "O voluntariado nas crianças e famílias" –18 participantes do público com o presidente do Banco Alimentar do Algarve (Nuno Cabrita Alves) e a nutricionista da ARS Algarve (Teresa Sofia Sanches) no dia 30 de Novembro de 2016.

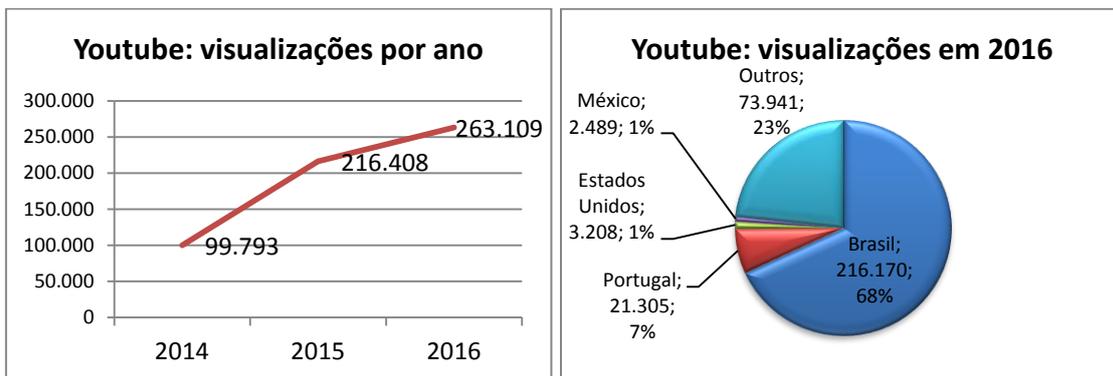
Desde 2010 mantemos uma página no Facebook, perfazendo no final de 2016 um total de 18.525 seguidores ou "fãs" (com 9.627 novos seguidores em 2016).



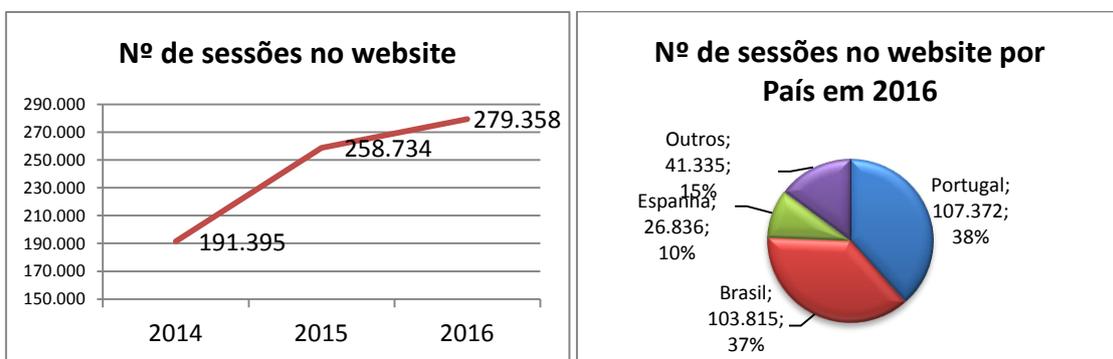
É curioso notar que o Facebook é uma importante janela do programa para o mundo lusófono, tendo Angola tantos fãs como Portugal.



O nº de visualizações no nosso canal Youtube ([youtube.com/user/janelaabertafamilia](https://www.youtube.com/user/janelaabertafamilia)), onde disponibilizamos mais de 150 vídeos do programa, cresceu de 99.439 visualizações em 2014 para 263.109 em 2016, continuando a haver sobretudo muitas visualizações do Brasil (68%) e Portugal (7%).



Na tabela seguinte verificamos que o número de sessões no nosso website (www.janela-aberta-familia.org) continua a aumentar, de 191.395 em 2014 para 279.358 em 2016 (+ 8% sobre 2015). Também aqui há uma grande participação do Brasil (37% das sessões) que iguala Portugal (38%), e menos de Espanha (10%), e outros (15%).



Número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet.

Ano	Nº de visualizações no Youtube(1)	Nº de sessões no website(1)	Nº de videochats	Nº de utentes nos videochats	Nº utentes por videochat	Nº novos fãs no facebook
2014	99.439	191.395	5	153	31	3.898
2015	216.408	258.734	4	154	26	3.805
2016	263.109	279.358	6	171	29	9.627
TOTAL(2)	584.484	729.487	37	854	23	18.525

(1) Canal Youtube iniciado e website reformulado em finais de 2013.

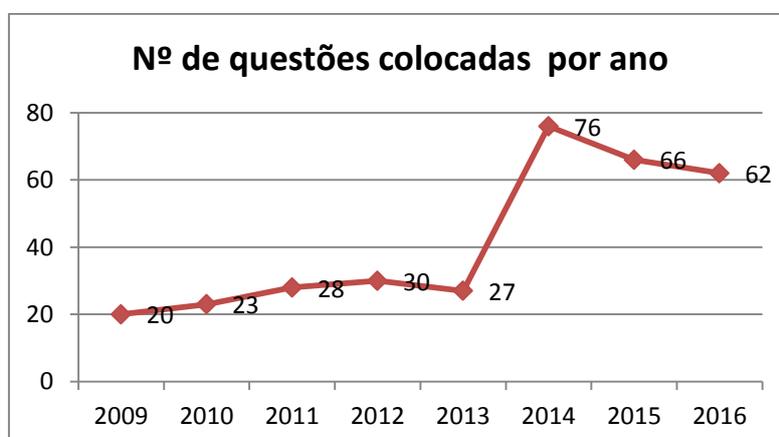
(2) Videochats e página Facebook iniciados em 2010, sendo os totais desde esta data.

Em 2016, o nº de videochats (6) e a participação média (29/sessão) aumentou ligeiramente.

Como se vê na tabela seguinte, o número de questões colocadas pelos pais (por email) cresceu muito em 2014 mas estabilizou depois de 2015. O tempo de resposta mediano dos nossos serviços às questões colocadas mantém-se estável (entre 1 a 2 dias).

Nº questões colocadas 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
2013	27	1	1	0	3
2014	76	1	0	0	1
2015	66	1	0	0	2
2016	62	1	0	0	2



5. INVESTIGAÇÃO

De 2009 a 2012 implementámos questionários em amostras de pais de filhos com um ano de vida 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 e sem endereço email verificámos de forma consistente e estatisticamente significativa que os pais sem 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 por ser mais cómoda a leitura em papel relativamente à alternativa eletrónica.

Em 2013 lançámos uma investigação com o objetivo de perceber quais os pontos fortes e fracos de três formas de comunicação: correio eletrónico (email), serviço de mensagens escritas (sms) e correio tradicional. Concluimos que o envio de um boletim pelo correio tradicional é mais eficaz que o envio por email, mas que o envio por email associado ao sms tem uma eficácia semelhante. Este artigo foi publicado na nossa página web e no Portal de Literacia Mediática (www.literaciamediatica.pt/), no dia 4 de julho de 2014.

Em 2016 também iniciámos um projeto de investigação sobre as dificuldades em amamentação nos primeiros 12 meses de vida, cujos resultados contamos disponibilizar em 2017.

6. CONCLUSÃO

Em 2016 houve 1132 inscrições novas, perfazendo um total de 7370 inscritos, que corresponde a um acréscimo relativo de 18% sobre os anteriores 6238 inscritos no final de 2015.

Desde 2014, a inscrição espontânea dos pais através da internet tem sido a mais importante forma de inscrição (23% em 2016). Neste último ano de 2016 as unidades hospitalares de Faro (16%) e Portimão (21%) assim como o ACES do Sotavento (19%) continuam sendo os maiores contribuintes físicos em inscrições, tendo havido

um acréscimo sensível não só na unidade hospitalar de Portimão como no ACES do Barlavento (11%), devido sobretudo ao esforço do centro de saúde de Silves. Neste ano os ACES foram responsáveis por 40% das inscrições, as maternidades hospitalares por 37% e a inscrição espontânea dos pais através da internet por 23%.

No entanto, é seguro que algumas das inscrições feitas pela internet sejam devidas à promoção ativa mas sem visibilidade que alguns enfermeiros fazem nos ACES e nos hospitais.

Destacamos que quase 10 % dos inscritos em 2015 e 2016 residem fora do Algarve, sobretudo na área de influência das ARSs de Lisboa e Vale do Tejo (2,6%) e residualmente no estrangeiro (números absolutos por ordem decrescente: Brasil-15, Angola-3, Moçambique -2, Espanha-2, Guiné-Bissau-1, Bélgica-1, Alemanha-1, França-1).

Verificamos que a esmagadora maioria dos inscritos são mães (97 %), não sendo ainda clara uma tendência de subida dos pais masculinos.

O nível de instrução é bom (54% de licenciados) e verificamos que os poucos pais masculinos têm melhor nível de instrução.

De 2013 a 2016 quase 90% dos inscritos forneceram um endereço email, o que representa um aumento considerável desde 2007 (em que apenas 43% forneciam email). Globalmente 81% dos inscritos desde 2007 têm email.

Em 2016, o número de visualizações / participações nos diversos serviços na internet continua a crescer fortemente, em particular na nossa página Facebook com mais 9.627 novos fãs (total de 18.525 fãs) ou mais 108% sobre o ano anterior, na nossa página web com 279.358 sessões (+8%) ou 765/dia, e o nosso canal Youtube que aumentou as visualizações para os atuais 263.109 (mais 22%) ou 720/dia.

No final de 2016 todos os ACES têm um serviço de canal de televisão interna da ARS Algarve, IP, que permite a emissão dos conteúdos audiovisuais do nosso programa nas salas de espera dos centros de saúde do Algarve.

Foi feito um esforço para expandir o programa a nível nacional e internacional através da elaboração de uma candidatura a fundos comunitários INTERREG onde estão

incluídos a Direção Geral da Saúde, os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde em Portugal e as Juntas Autónomas da Galiza, Leão e Castela, Extremadura e Andaluzia. Esta candidatura poderá ser aprovada em inícios de 2017.

No entanto, embora só em 2017 o nosso programa possa tornar-se definitivamente de âmbito nacional, ele é já uma presença cada vez mais forte a nível internacional, não só na Andaluzia como no mundo lusófono, onde o Brasil é o que fornece mais visualizações no canal youtube e equipara-se a Portugal na nossa página web.

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

Faro, 24 de fevereiro de 2017

O Coordenador do Programa

(António P.B. Pina)