



**Irmãs
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE CONHECIMENTO DA COMUNIDADE 2016



Índice

1-Introdução.....	2
2 – Metodologia de entrega dos questionários.....	2
3 – Apresentação de resultados.....	3
4 – Áreas de melhoria identificadas.....	15
5 – Conclusão.....	16

1 - Introdução

O Sistema de Gestão da Qualidade preconiza que os estabelecimentos de saúde do IIHSCJ avaliem o grau de conhecimento que a comunidade tem acerca da instituição, definindo um procedimento específico para a realização dessa avaliação.

Esta necessidade advém da consciência de que a participação e opinião dos cidadãos são fundamentais para melhorar os serviços prestados. O procedimento dita que o estabelecimento de saúde efetua a avaliação do grau de conhecimento da comunidade, através da aplicação de um questionário específico a um conjunto de pessoas que residem na zona envolvente ou que por alguma razão visitam o CRPSF. Contudo, o CRPSF alargou a aplicação do questionário a alunos e professores do 2.º e 3.º ciclos de escolas mais afastadas do concelho, no âmbito de um projeto de visita a escolas para combate ao estigma da doença mental e divulgação do CRPSF. Deste modo, conseguimos obter dados relativos à forma como o Centro é conhecido pelo exterior.

Em função dos resultados obtidos, o CRPSF pretende desenvolver estratégias para adequar esta visão externa a respeito da instituição.

O modelo do questionário sofreu algumas alterações com a revisão do sistema de 2016, facto que gerou a necessidade de anular algumas respostas. Exemplo: a questão 4 foi alterada por duas vezes, mudando de sentido - de "*Caso já tenha recorrido a algumas destas respostas ficou satisfeito?*"; passou a "*Caso já tenha recorrido a algum destes serviços fora da instituição, ficou satisfeito?*" e voltou a "*Caso já tenha recorrido a algum destes serviços, ficou satisfeito?*".



2 - Metodologia de entrega dos questionários

O questionário de avaliação do grau de conhecimento da comunidade, descrito no **PROC.09**, foi aplicado entre outubro de 2015 e setembro de 2016, no âmbito da receção de visitas ao CRPSF (inscrições de emprego ou voluntariado, visitas de estudo, etc.), da realização de estágios e, ainda, da realização de ações de divulgação do CRPSF na comunidade escolar da RAM (projeto Saúde Mental sem Estigma).

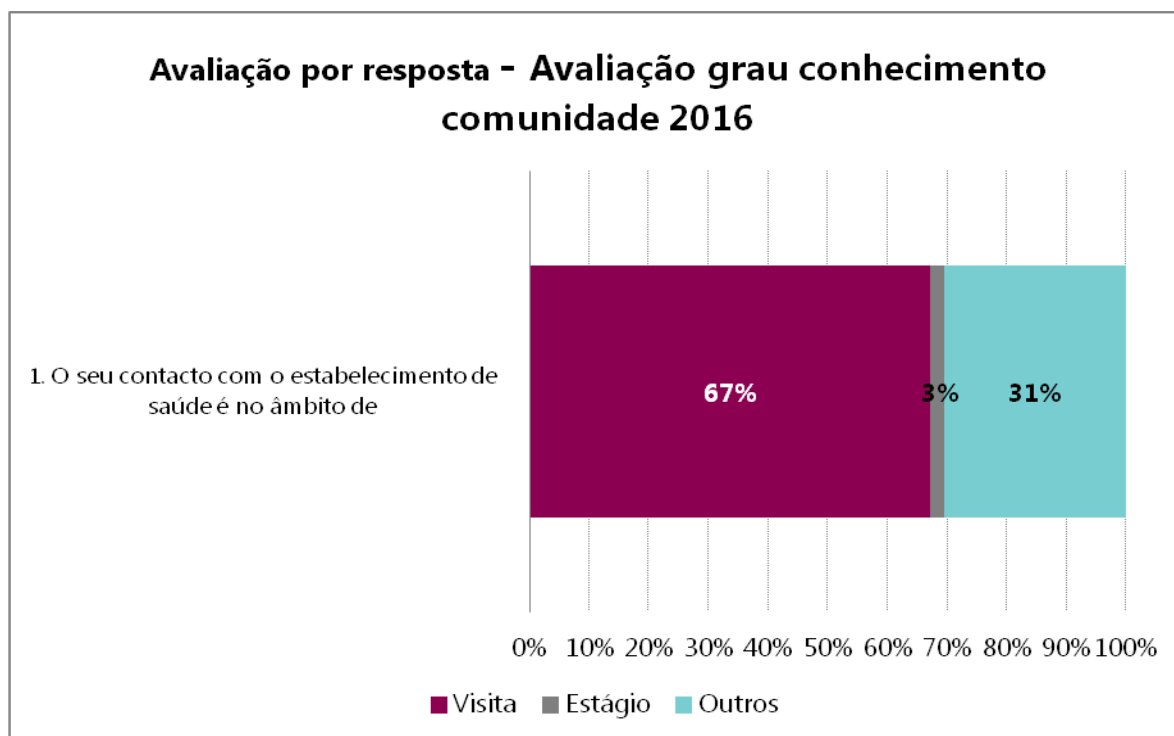
Até ao final de setembro de 2016, foram aplicados 400 questionários. Continua a verificar-se um aumento exponencial do número de questionários aplicados, face aos 279 de 2015, aos 195 de 2014 e aos 127 de 2013.

Este aumento de 43% do número de questionários aplicados, explica-se pela crescente participação da equipa (responsáveis de processo e de serviços) na entrega dos questionários à comunidade, fruto do esforço de disseminação do procedimento em anos anteriores.

A gestora da Qualidade inseriu e efetuou o tratamento dos dados, reportando-os, posteriormente, à equipa da Qualidade e à Direção do Centro, pelo presente relatório.

3 - Apresentação de resultados da avaliação do conhecimento da comunidade

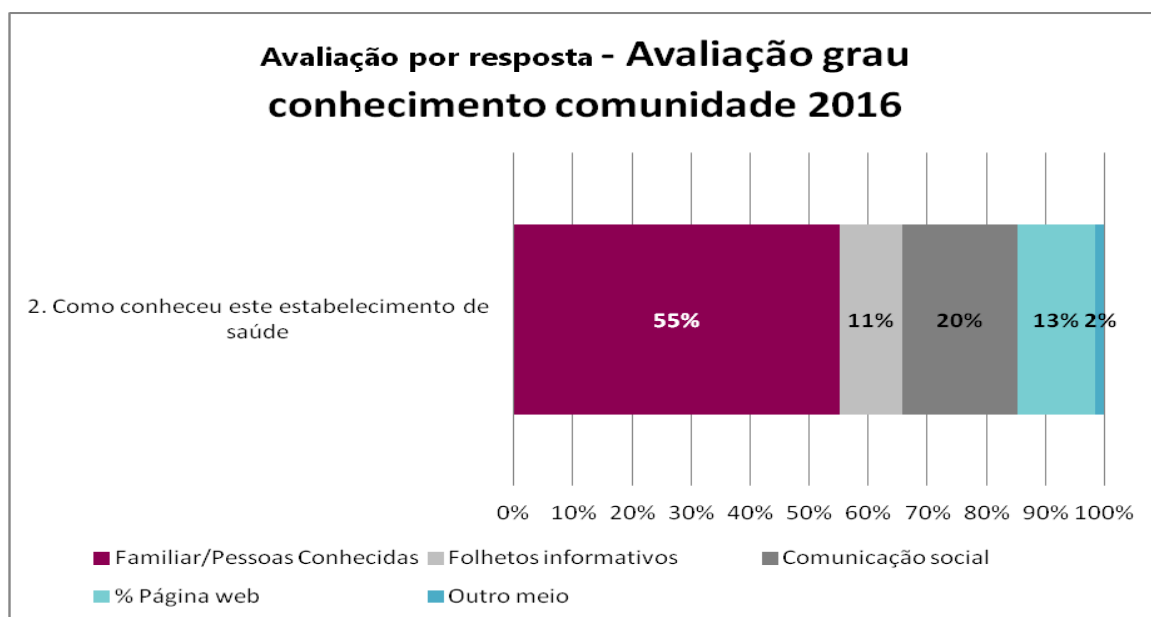
Gráfico 1.



Pela observação do **gráfico 1**, percebe-se que o 67% preencheram o questionário durante uma visita ao CRPSF; 3% no âmbito da realização de estágios e 31% através de outras formas (ações de divulgação nas escolas). Esta proporção mantém-se semelhante ao ano anterior.



Gráfico 2.



O modo como os inquiridos conheceram o CRPSF (ver **gráfico 2**) divide-se por todas as opções de resposta, sendo mais significativo (55%) o conhecimento por familiar/pessoas conhecidas. Relativamente a 2015, este resultado subiu 7%.

Houve um aumento muito significativo (de 10% para 20%) do número de inquiridos que referem ter tomado conhecimento da instituição através da comunicação social. Este valor traduz a crescente visibilidade que o CRPSF tem tido nos meios de comunicação social. Em 2016, foram realizadas várias reportagens televisivas sobre a instituição, no âmbito do prémio "Locais de Trabalho Saudáveis 2015" e no âmbito da iniciativa da CMTV (donativo ao CRPSF da verba resultante de um leilão).

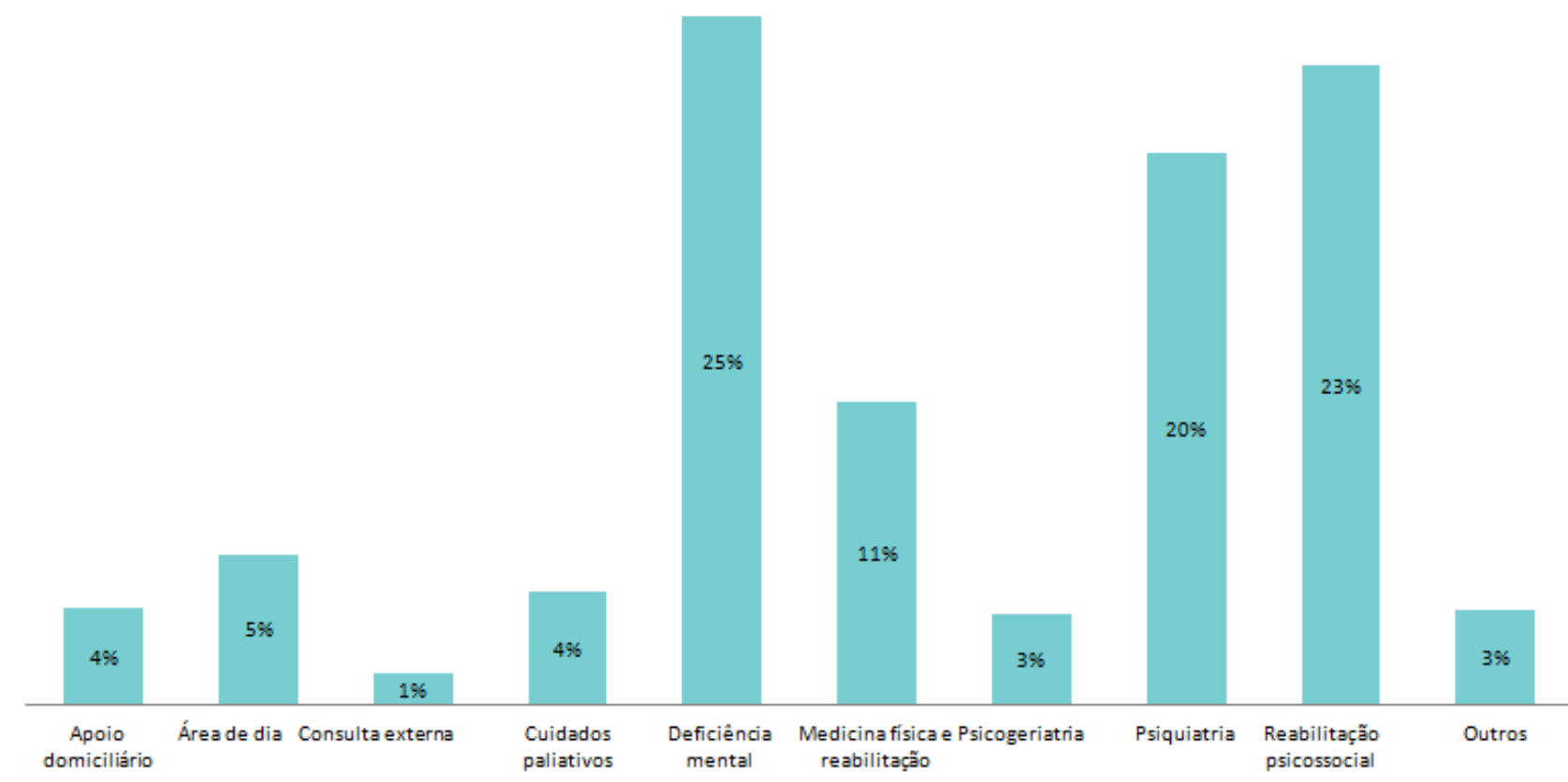
Observa-se igualmente um aumento do número de inquiridos que conheceram o CRPSF através da página web: de 3% para 13%, o que reflete a importância crescente deste recurso.

Também se confirma a tendência crescente de tomada de conhecimento do CRPSF através de folhetos informativos. No ano passado, tinha sofrido um aumento de 3% (de 4% para 7%) e, em 2016, cresceu 4% (de 7% para 11%). Atribuímos este resultado ao empenho de divulgação e distribuição da brochura de apresentação de resultados anuais do CRPSF, junto da comunidade envolvente.

Por último, refira-se o decréscimo significativo da percentagem de inquiridos que afirmam ter conhecido o CRPSF através de outros meios não especificados (ex.: escola). Este resultado baixou de 32% para 2%, o que demonstra que conseguimos identificar as principais formas de divulgação do CRPSF na comunidade.

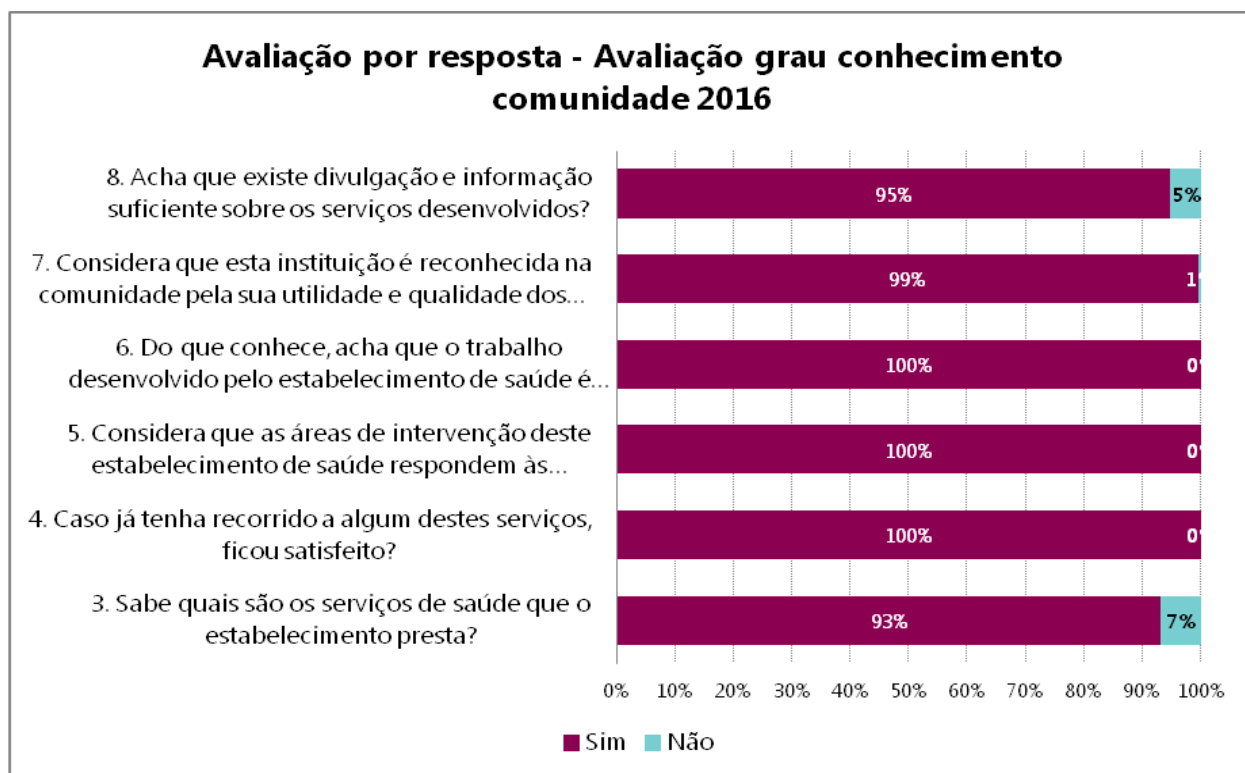
Gráfico 3.

3.1 Identifique os serviços de saúde que sabe que o estabelecimento presta
Avaliação grau conhecimento comunidade 2016



A análise do **gráfico 3**, permite constatar que a maioria dos inquiridos demonstra conhecer as áreas principais de intervenção do Centro: "deficiência mental" (25%), reabilitação psicossocial (23%) e "psiquiatria" (20%). Dos 400 inquiridos (11%) faz referência à "medicina física e reabilitação" como sendo uma área de intervenção do Centro. Efetivamente, o CRPSF desenvolve inúmeras atividades nessa área, através dos serviços de fisioterapia, terapia ocupacional, terapia da fala e da sala Snoezelen. As restantes áreas são apontadas com valores percentuais pouco significativos (entre 1% e 5%), o que traduz o conhecimento da realidade do CRPSF, na medida em que não são áreas de especialização da instituição.

Gráfico 4.



O **gráfico 4** apresenta os resultados das restantes questões. Percebe-se uma melhoria significativa, relativamente a anos anteriores, na medida em que não existe qualquer resposta inferior a 90%, que justifique o levantamento de ações de melhoria. Pelo contrário, as respostas oscilam entre 93% e 100%.



Estes resultados denotam que o esforço desenvolvido pelo CRPSF na divulgação da instituição, conjugado com os bons resultados de desempenho, se refletiram num maior conhecimento e reconhecimento da organização, por parte da comunidade.

À questão *"Que outros serviços gostaria que este Centro desenvolvesse?"* só 45 dos 400 inquiridos apresentaram sugestões, o que equivale a uma percentagem de 11%. A grande maioria dos inquiridos não sugeriu outros serviços ou escreveu: *"nada a acrescentar"; "está bem como está"; "não sei"*. Este resultado traduz a opinião generalizada, por parte dos inquiridos, de que os serviços prestados pela instituição vão ao encontro das necessidades da comunidade.

Destas 45 sugestões de serviços a criar, a maioria já existe no CRPSF. Ex.: psicologia; atividades desportivas, integração social, etc. No entanto, surgiram outras sugestões de serviços que passamos a apresentar:

- *Pedopsiquiatria*
- *Apoio domiciliário (2)*
- *Medicina física e de reabilitação*
- *Desporto adaptado e psicomotricidade (2)*
- *Consulta externa*
- *Arte terapia*
- *Área de dia (2)*
- *Psicogeriatría*
- *SPA, lugares de relaxamento para os utentes*
- *Apoio aos sem abrigo (3)*
- *Reabilitação para pessoas que fumam substâncias alucinogénias*

Só 37 dos 400 inquiridos apresentaram *"Sugestões e comentários"*, o que equivale a uma percentagem de 9%.

Os comentários, na generalidade, felicitam o CRPSF pelas suas boas práticas e pelas suas instalações e serviços. Veja-se:

- *Ótimo trabalho para a comunidade.*
- *As auxiliares parecem ser pessoas simpáticas; recebem bem os outros e as condições da instituição parecem ser boas.*



- Há boa hospitalidade.
- Boas instalações e boa hospitalidade.
- Parabéns pelo serviço na RAM.
- Gostei muito do bocadinho que passámos cá.
- Gostei muito desta tarde.
- Gostei imenso desta tarde com todos pois aprendi imenso e pude estar ao serviço do próximo. Servir é a divisa que queremos cumprir.
- Acho muito importante o trabalho desenvolvido pelas irmãs com estas crianças. Obrigada.
- Foi uma atividade muito enriquecedora. Gostei muito.
- Acho que o estabelecimento corresponde às necessidades dos utentes.
- Esta instituição está preparada para lidar com crianças e jovens com problemas psicossociais e tem 1 grande distribuição nacional. Poderá divulgar mais a sua intervenção na comunidade.
- O serviço é considerado dos melhores centros de saúde.
- Pelo que já ouvi falar do serviço, presta bons cuidados no âmbito das valências. É um serviço bem referenciado e recomendado.
- Parece ser um bom estabelecimento. Tem um jardim grande.
- Acho que esta instituição presta um bom e importante serviço à comunidade, nomeadamente na vertente saúde e social. É uma instituição onde as pessoas se sentem bem. Respira-se paz e amor e o espírito hospitaleiro.
- Deveriam haver mais estabelecimentos destes para apoiar pessoas necessitadas neste tempo de crise.

As sugestões apresentadas foram:

- Atividades de ocupação de jovens em tempo de férias.
- Mais voluntários.
- Passeios no exterior.
- Apoio do CRPSF a outras instituições.
- Visitas de estudo.
- Maior divulgação dos serviços (5).
- Mais uma animadora face à dimensão da instituição.
- Atividades interativas com a comunidade (3).
- Atividades comunitárias ao ar livre com jovens (jogos tradicionais).
- Ações de formação às escolas.



4 - Áreas de melhoria identificadas

Analisando a eficácia das 2 ações de melhoria levantadas no âmbito da avaliação do grau de conhecimento da comunidade de 2015 - AM31A/2015 e AM10/2016 - constatamos que ambas foram avaliadas como eficazes. A primeira tinha por objetivo diminuir a percentagem de respostas "não" à questão "acha que existe divulgação suficiente sobre os serviços desenvolvidos", de 57% para 50%. O resultado obtido foi muito satisfatório - 5% de respostas "não" - e deveu-se ao facto de termos levantado e implementado a segunda ação de melhoria, que tinha como objetivo alargar a aplicação do questionário de avaliação do grau de conhecimento da comunidade a novos públicos-alvo, em 2016. Efetivamente, em anos anteriores estávamos a inquirir muitos jovens e residentes em outros concelhos. Ao envolvermos novos públicos: adultos, residentes no Funchal, participantes na missa, inscrições para emprego, etc., conseguimos captar pessoas com maior grau de conhecimento acerca do CRPSF. Deste modo, a taxa de eficácia das ações de melhoria corresponde a 100%.

Em face dos resultados obtidos em 2016, não serão levantadas oportunidades de melhoria relativas à avaliação do grau de conhecimento da comunidade.



5 - Conclusão

Podemos apontar como principais conclusões:

- O número de questionários recolhidos e tratados, em 2015/16, foi muito superior ao de anos anteriores.
- Maioritariamente a comunidade preencheu o questionário no âmbito da realização de visitas à instituição ou durante ações de sensibilização em escolas;
- Maioritariamente, a comunidade conheceu o CRPSF através de familiares ou pessoas conhecidas (estabelecimentos de ensino ou paróquia). Embora esteja a ganhar cada vez mais importância o conhecimento através da comunicação social, da página web ou de folhetos informativos.
- A maioria da comunidade conhece e identifica as principais áreas de intervenção do CRPSF.
- Toda a comunidade inquirida reconhece a importância da existência do CRPSF e a qualidade do seu desempenho, considerando que a intervenção da instituição vai ao encontro das necessidades da sociedade.
- Uma minoria dos inquiridos considera que a instituição deveria ser mais divulgada e reconhecida no exterior.

Estes resultados serão reportados no Relatório de Revisão do Sistema anual.

