



**Irmãs  
Hospitaleiras**

CENTRO DE REABILITAÇÃO  
PSICOPEDAGÓGICA DA SAGRADA FAMÍLIA

# RELATÓRIO DO FEEDBACK DA COMUNIDADE 2017

## **Índice**

### **1 – Introdução**

O IIHSCJ preconiza que todos os estabelecimentos de saúde devem avaliar a opinião da comunidade acerca da instituição, definindo um procedimento específico, no Sistema de Gestão da Qualidade, 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 da opinião 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 do Funchal, 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 tem desenvolvido estratégias de comunicação externa, para promover o conhecimento da comunidade relativamente à instituição.

O procedimento e o modelo do questionário sofreram algumas alterações com a revisão do sistema de 2017. O procedimento denominava-se "Avaliação do grau de conhecimento da comunidade" e passou a chamar-se "Avaliação do feedback da comunidade". O questionário integrou uma nova questão, relativa à idade dos inquiridos.

## 2 – Metodologia de entrega dos questionários

O questionário de avaliação da opinião da comunidade, descrito no **PROC.09**, foi aplicado entre outubro de 2016 e outubro de 2017, no âmbito da receção de visitas ao CRPSF (inscrições de emprego ou voluntariado, visitas de estudo, atividades dinamizadas pelos CRPSF abertas à comunidade, 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) e na Casa do Voluntário (entidade parceria, sediada no Funchal).

Até ao final de outubro de 2017, foram aplicados 306 questionários. Este número foi inferior ao de 2016, ano em que conseguimos aplicar 400 questionários. Na tabela seguinte conseguimos perceber esta evolução nos últimos anos.

Tabela 1 - Número de questionários aplicados

2013	2014	2015	2016	2017
127	195	279	400	306

Este desfasamento pode explicar-se pela redução do número de visitas a escolas, no âmbito do projeto de combate ao estigma, atendendo a que os profissionais de enfermagem responsáveis pelo projeto estiveram a fazer a especialização.

Por outro lado, obtivemos um maior número de questionários através de inscrições de emprego, para o que foi determinante o envolvimento e a colaboração dos colaboradores dos serviços administrativos e dos recursos humanos.

Atendendo a que o questionário foi alterado em janeiro de 2017, todos os questionários recolhidos antes dessa data foram preenchidos no modelo anterior, não permitindo a identificação da idade do inquirido. Assim, temos 70 questionários no formulário antigo e 236 no novo formulário. Destes últimos, 7 não quiseram identificar a idade (=229).

Os questionários foram entregues em mãos e recolhidos, por elementos do CRPSF, responsáveis pelas atividades em questão. Foram entregues à gestora da Qualidade, ao longo do ano, que inseriu e efetuou o tratamento dos dados.

Refira-se que o ficheiro de tratamento de dados utilizado está desatualizado porque não acompanhou a última alteração do formulário e não contempla a primeira questão. Por este motivo, os dados referentes à idade dos inquiridos tiveram que ser tratados à parte pela gestora da Qualidade.

Os resultados da avaliação da opinião da comunidade são compilados no presente relatório e reportados à Direção do CRPSF. Posteriormente, são divulgados às partes interessadas por cartaz e no website.

### 3 – Apresentação de resultados

#### Questão 1: Idade dos inquiridos

A média de idades dos 229 inquiridos é de 24 anos. Os inquiridos tinham faixas etárias compreendidas entre os 10 e os 63 anos. Podemos ver na tabela seguinte o número de inquiridos por faixa etária.

Tabela 2 - Número de inquiridos por faixas etárias

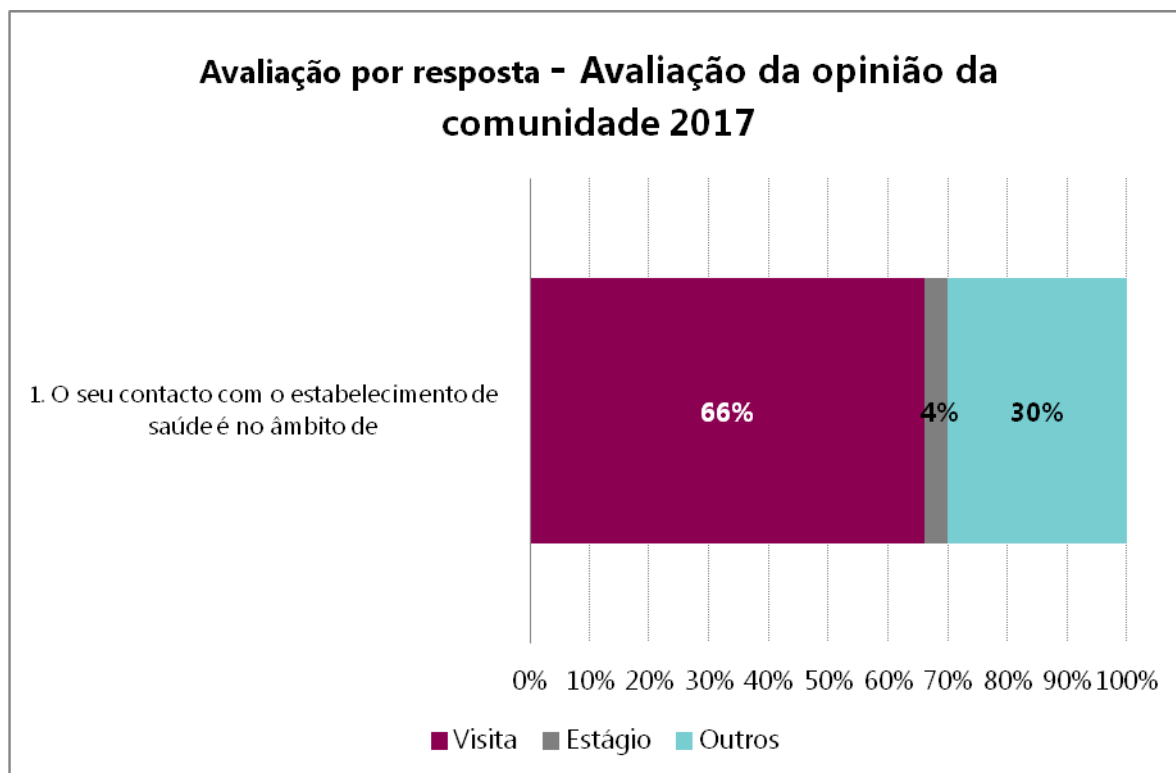
10-13	14-20	21-25	26-35	36-45	46-55	56-63
1	106	53	35	20	10	4

Constatamos que 70% dos inquiridos tinham menos de 25 anos; são estudantes e contactam com o CRPSF pela primeira vez. Os restantes 30% dos inquiridos têm mais de 26 anos; são profissionais, que acompanham os estudantes, ou desempregados à procura de emprego.

Relacionando a faixa etária com o grau de conhecimento dos inquiridos, podemos constatar que quanto mais novos são os inquiridos, menor é o grau de conhecimento que revelam do CRPSF, das iniciativas de divulgação desenvolvidas e dos serviços que são prestados.



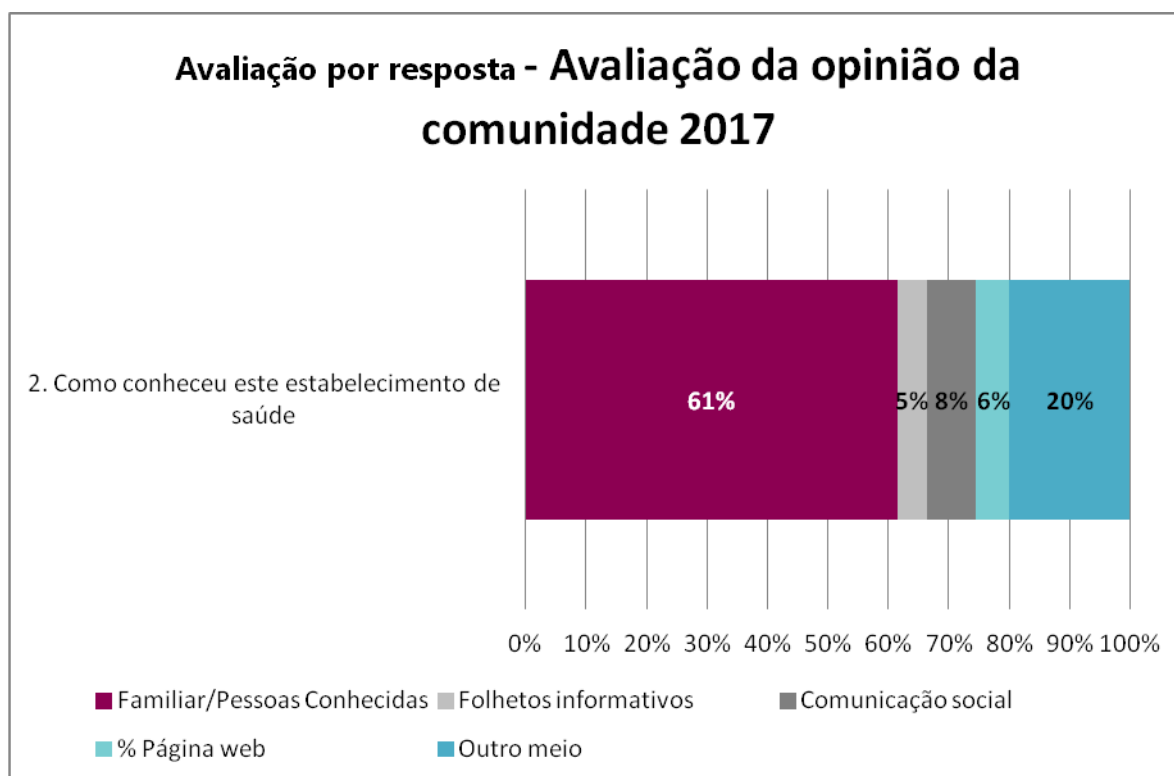
## Questão 2: Âmbito do contacto com o CRPSF



Pela observação do gráfico, percebe-se que 66% dos inquiridos preencheram o questionário durante uma visita ao CRPSF ou do CRPSF; 4% no âmbito da realização de estágios e 30% através de outras formas (procura de emprego, inscrição no voluntariado, etc). Esta proporção mantém-se semelhante aos dois últimos anos.



### Questão 3: Como conheceu o CRPSF



O gráfico permite perceber o modo como os inquiridos conheceram o CRPSF. Todas as opções de resposta foram assinaladas. Tem maior relevância o conhecimento através de familiares ou pessoas conhecidas (61%); seguido do conhecimento através de outro meio - escola, Instituto de Emprego, paróquia, etc. - (20%); depois surgem as restantes opções de resposta com percentagens muito equilibradas e reduzidas: comunicação social (8%), página web (6%) e folhetos informativos (5%). Veja-se a tendência dos últimos 3 anos na tabela seguinte.

Tabela 3 - Tendência na forma como os inquiridos conheceram o CRPSF (%)

Anos	Familiares/ pessoas conhecidas	Folhetos informativos	Comunicação social	Página web	Outro meio
2015	48%	7%	10%	3%	32%
2016	55%	11%	20%	13%	2%
2017	61%	5%	8%	6%	20%



Pela observação da tabela podemos constatar que a taxa elevada de inquiridos que conhecem o CRPSF através de familiares ou pessoas conhecidas se mantém e apresenta mesmo uma tendência crescente. Esta tendência pode explicar-se pelo facto de estarmos numa ilha e também pela importância da transmissão oral de conhecimentos.

A taxa de inquiridos que conheceram o CRPSF através de folhetos informativos é a mais reduzida. Subiu em 2016, mas voltou a descer em 2017. O impacto dos folhetos informativos é pouco relevante, até porque estes folhetos não se encontram facilmente na comunidade. O documento está disponível no CRPSF e na página web.

A comunicação social que teve um grande impacto, em 2016, como forma de conhecimento do CRPSF, fruto das várias reportagens em que o CRPSF foi mencionado, voltou a ter pouca relevância em 2017.

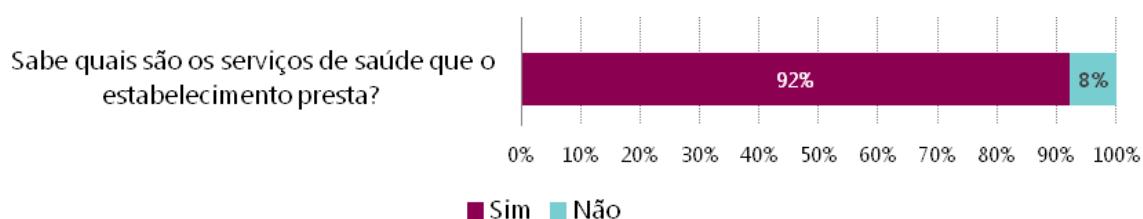
A tendência da taxa de conhecimento do CRPSF através da página web que teve um crescimento acentuado, em 2016, voltou a baixar significativamente em 2017. Não conseguimos ter uma explicação para este resultado, até porque, em 2017, o CRPSF reforçou a divulgação de iniciativas na página web. Sabemos, contudo, que a instituição tem muitas visitas nas redes sociais (Facebook e Twitter) e menos na página web.

A taxa de inquiridos que conheceu o CRPSF por outros meios voltou a subir significativamente, após uma queda acentuada no ano anterior. Percebemos que esta opção de resposta parece confundir-se com a opção "familiar/pessoas conhecidas" porque a maioria dos inquiridos acrescenta: escola, universidade, catequese, instituto de emprego.





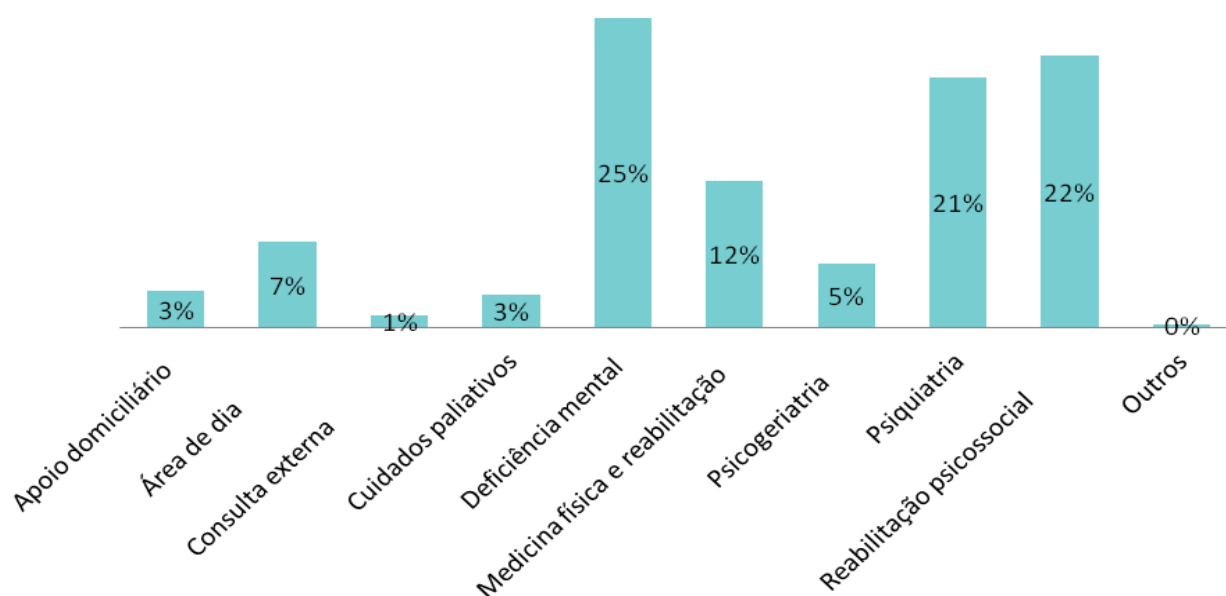
#### Questão 4: Sabe quais são os serviços de saúde que o estabelecimento presta



O gráfico anterior demonstra que 92% dos inquiridos afirma conhecer os serviços prestados pelo CRPSF. Apenas 8% respondeu que os desconhece. Este valor é idêntico ao do ano anterior, que apresentava 93% de respostas "sim" versus 7% de respostas "não".

A partir desta questão surge uma outra que pede para identificar os serviços prestados.

#### Questão 4.1. Identifique os serviços prestados pelo CRPSF:



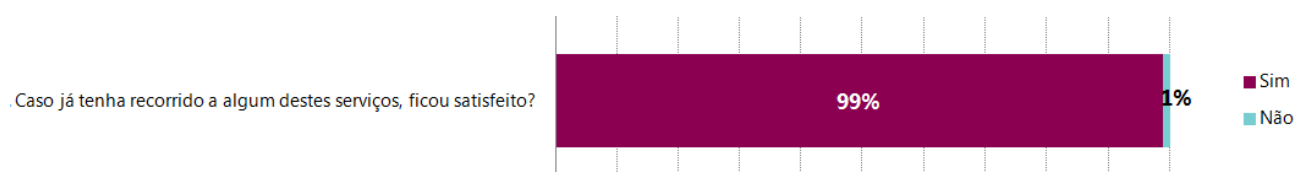


A observação do gráfico permite constatar a adequação do conhecimento da maioria dos inquiridos, a respeito dos serviços prestados pelo CRPSF.

Sobressaem a deficiência mental, a reabilitação psicossocial e a psiquiatria com taxas de 25%, 22% e 21%, muito semelhantes às obtidas no ano anterior (25%, 23% e 20%, respetivamente). Em segundo lugar são identificadas a medicina física/reabilitação (12%) e a área de dia (5%), explicáveis pela intervenção terapêutica desenvolvida no CRPSF e pela frequência da escola, em regime diurno e em semi-internato. Finalmente aparecem identificadas a psicogeriatrica (5%), o apoio domiciliário (3%), os cuidados paliativos (3%) e a consulta externa (1%) com taxas reduzidas, não correspondendo a serviços prestados pela instituição.

Quando comparados com os resultados do ano passado, observamos valores muito semelhantes e com a mesma ordem de relevância. Tal evidencia um bom grau de conhecimento da instituição, por parte da comunidade.

#### **Questão 5: Caso tenha recorrido a alguma destas respostas na instituição, ficou satisfeito**

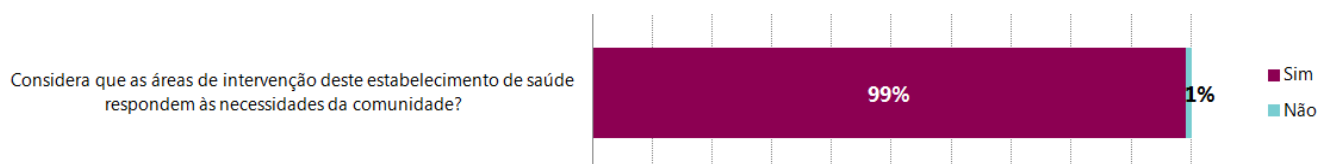


Constatamos que a maioria dos inquiridos não responde a esta questão, pelo facto dos mesmos nunca terem recorrido aos serviços do CRPSF. Contudo, dos que respondem (n.º 87), 99% (86) afirmam ter ficado satisfeitos, e apenas 1% (1) refere ter ficado insatisfeito. Importa referir que, no tratamento dos dados, encontramos sistematicamente questionários rasurados nesta questão. Efetivamente, muitos



inquiridos tendem a responder "não" para afirmar que nunca recorreram aos serviços, sem lerem a questão com atenção. Depois, quando releem, corrigem a resposta. Esta oportunidade de melhoria tem sido reportada à Direção do IIHSCJ todos os anos, mas não foi ainda alterada convenientemente.

### **Questão 6: Considera que os serviços desta instituição respondem às necessidades da comunidade**



A esta questão, 99% dos inquiridos responderam que consideram que as áreas de intervenção do CRPSF respondem às necessidades da comunidade e os restantes 1% responderam "não".

No entanto, os inquiridos que responderam "não", não apresentaram qualquer sugestão de serviços a criar na questão concebida para esse efeito (questão 9).

### **Questão 7: Do que conhece, acha que o trabalho desenvolvido pelo estabelecimento de saúde é importante?**





A esta questão, 99% dos inquiridos responderam que consideram que as áreas de intervenção do CRPSF respondem às necessidades da comunidade e os restantes 1% responderam "não".

As respostas negativas correspondem a duas pessoas. Uma delas tem 16 anos e afirma que não conhece a organização, o que retira significado à resposta. A outra tem 37 anos, visitou o CRPSF no âmbito de uma visita de estudo de uma escola de enfermagem e conhece a instituição, assumindo ter uma imagem negativa da mesma. Um dos fatores que podem explicar este resultado é a grande rotatividade de enfermeiros que o CRPSF tem tido.

#### **Questão 8: Considera que esta instituição é reconhecida na comunidade pela sua utilidade e qualidade dos cuidados de saúde que presta?**



A esta questão, 90% dos inquiridos responderam que consideram que a instituição é reconhecida pela sua utilidade e qualidade dos cuidados de saúde que presta e os restantes 10% responderam "não".

Estes 10% correspondem a 30 inquiridos. A tabela seguinte apresenta a caracterização detalhada destes números.



Tabela 4 - Caracterização dos 30 inquiridos que responderam "não" à questão 8

<b>N.º de inquiridos</b>	<b>Faixa etária</b>	<b>Motivo do contacto</b>	<b>Conhecimento da instituição</b>	<b>Opinião sobre a instituição</b>
<b>2</b>	adultos	Inscrição de emprego	reduzido	Boa
<b>2</b>	adulto	Inscrição de emprego; Visita escola	elevado	Boa
<b>1</b>	adulto	Visita Universidade	elevado	Má
<b>17</b>	Jovens	Visita Universidade; Visita escola; intercâmbios desportivos; visitas catequese	reduzido	Boa
<b>8</b>	Jovens	Visita Universidade, Visita escola; Visita catequese	elevado	Boa

Pela análise dos comentários e das respostas às questões, podemos constatar que a maioria dos inquiridos responde a esta questão com um "não" com o desejo de ver a instituição mais reconhecida pela qualidade dos serviços que presta. Muitos dos inquiridos desconhecem as certificações e os prémios de mérito que o CRPSF tem recebido.

Um dos inquiridos, pelo contrário, conhece o CRPSF e manifesta o seu "não" como uma crítica à qualidade dos serviços que, na sua opinião, a instituição presta.



### **Questão 9: Acha que existe divulgação e informação suficiente sobre os serviços desenvolvidos?**



O gráfico correspondente a esta questão demonstra a divisão de opiniões que a mesma gera nos inquiridos. Quase metade assume que deveria haver maior divulgação dos serviços desenvolvidos pelo CRPSF.

A elevada taxa de inquiridos que consideram que a divulgação e informação sobre os serviços é insuficiente parece contradizer a elevada taxa de inquiridos que afirmam conhecer os serviços prestados pelo CRPSF (ver gráfico da questão 4). Por este motivo, os resultados da questão 9 devem ser cuidadosamente interpretados. Efetivamente, muitos dos inquiridos não conhecem as dinâmicas de comunicação externa, desenvolvidas pelo CRPSF nos últimos anos, e alguns escrevem no campo "sugestões e comentários" que gostaram tanto de conhecer o CRPSF que acham que este deveria ser mais divulgado e conhecido por toda a comunidade.

### **Questão 10: Que outros serviços gostaria que este estabelecimento de saúde desenvolvesse?**

À questão "Que outros serviços gostaria que este Centro desenvolvesse?" só 27 dos 306 inquiridos apresentaram sugestões, o que equivale a uma percentagem de 9%. Este resultado traduz a opinião generalizada, por parte dos inquiridos, de que os serviços prestados pela instituição vão ao encontro das necessidades da comunidade.

Apresentamos de seguida uma tabela com a sistematização das 27 sugestões de serviços a criar, recebidas.



Tabela 5 - Sugestões de serviços a criar no CRPSF

<b>N.º de inquiridos</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Existência do serviço no CRPSF ou intenção de o criar</b>
<b>4</b>	Convívios entre as pessoas assistidas e pessoas da comunidade, no CRPSF	Existe em diversos momentos festivos.
<b>3</b>	Apoio a idosos doentes mentais	Só possível em continuidade de prestação de serviços.
<b>3</b>	Divulgação da instituição e do trabalho	Existe: comunicação social, redes sociais, projeto de combate ao estigma, ...
<b>2</b>	Visitas/interação do CRPSF com escolas	Existe: projeto de combate ao estigma, visitas de estudo e intercâmbios.
<b>2</b>	Apoio a toxicodependentes	Existe, mas não é o principal motivo de internamento.
<b>2</b>	Hospital	Parceria público-privada, no curto internamento em pedopsiquiatria
<b>3</b>	Psicomotricidade/educação física/motora/atividades desportivas	Existem docentes de expressão física e motora; T.O. e fisioterapeutas.
<b>1</b>	Apoio domiciliário	Não existe. Só visitas domiciliárias.
<b>1</b>	Prolongamento da escolaridade na escola do CRPSF	Não existe. Alvará apenas para escola de 1.º ciclo
<b>1</b>	Apoio a pessoas com deficiência motora	Existe desde sempre.
<b>1</b>	Palestras sobre saúde	Existe: projeto de combate ao estigma; representação do CRPSF em conferências
<b>1</b>	Promover o contacto das pessoas assistidas com a agricultura e a natureza	Já existe: ocupação na quinta e no jardim.
<b>1</b>	Apoio a pessoas com tendência suicida	Existe no curto internamento de pedopsiquiatria
<b>1</b>	Apoio a sem abrigo	Não existe. Apoio a pessoas necessitadas
<b>1</b>	Sala de cinema	Não existe. Apenas visualização em ecrã. Previsto em projeto.



## Sugestões e Comentários

Apenas 41 dos 306 inquiridos apresentaram “Sugestões e comentários”, o que equivale a uma percentagem de 13%.

Os comentários, na generalidade, transmitem o agrado dos inquiridos pela visita realizada e felicitam o CRPSF pelas suas boas práticas, pelas suas instalações e serviços. Alguns reforçam a proposta de novos serviços (reforço da questão 9).

- *A instituição tem um papel fundamental na integração dos seus clientes na comunidade, bem como na diminuição do estigma social.*
- *Acho que deveriam com o trabalho que têm desenvolvido desde a fundação desta instituição e renovar as atividades apresentadas.*
- *Há boa hospitalidade.*
- *Gostei da visita pois fiquei a conhecer melhor o que era feito nesta instituição.*
- *Gostei da visita e gostava de um dia fazer voluntariado.*
- *A interação foi um momento importante desta visita. Gostei da visita.*
- *Gostei muito do serviço. Obrigada!*
- *Não tenho nada a comentar. Muito obrigado!*
- *Gostei da visita e do que esta instituição faz.*
- *Gostei de ver. Foi uma boa experiência.*
- *Gostei muito 😊*
- *Instituição que presta um trabalho relevante no apoio a nível da reabilitação social dos nossos alunos, a diferentes níveis.*
- *Fiquei muito bem impressionado com a dinâmica da instituição, com a relação entre os profissionais e os utentes e com a simpatia com que fomos recebidos (pelos profissionais e pelos utentes). O que fazem é fantástico. Parabéns e obrigado.*
- *Muito bom ambiente. Parabéns.*
- *Muita simpatia.*
- *Deviam fazer uma melhor utilização da piscina.*
- *Gosto muito deste lugar. Eles apoiam muito as crianças.*
- *As pessoas são muito amorosas.*
- *Gostei muito da experiência.*
- *Gostei muito da experiência. É realmente emocionante ver que pessoas com algumas dificuldades lutam para viver; e outras, perfeitamente normais desperdiçam as suas qualidades grandiosas.*





- *Um bom espaço para os jovens.*
- *Achei que a instituição está bem preparada mas devia ser mais divulgada.*
- *Gostei muito da experiência.*
- *Gostei do estabelecimento. Fazem aqui um bom trabalho atendendo às necessidades de todos.*
- *É importante a continuação da divulgação da instituição, assim como o trabalho que nela desenvolvem.*
- *Conheço a casa já há muitos anos e tenho acompanhado o seu crescimento. Hoje mais uma vez pude cá vir e ter um contacto com os utentes e poder rever alguns utentes e conhecer outros.*
- *Considero muito importante para o desenvolvimento social o acolhimento comunitário. É uma mais valia para todos esta instituição.*
- *Estou há pouco tempo na ilha da Madeira por isso não conheço muito a instituição.*
- *Continuem o bom trabalho.*
- *Reconhecer hospital. E já agora, este hospital é muito importante.*
- *Acho que esta instituição é muito importante para a saúde das pessoas.*
- *Melhoria do estabelecimento. Mais atividades em conjunto para ajudar as pessoas a conviver e criar relação.*
- *O apoio domiciliário permitiria oferecer às famílias que são cuidadoras de doentes com défices cognitivos, terem um apoio mais personalizado, mantendo os mesmos em ambiente domiciliário.*
- *Acho que a instituição presta serviços muito prestáveis à comunidade.*



#### **4 – Áreas de melhoria identificadas**

Considerando os resultados na sua globalidade e a análise detalhada de todas as questões consideramos que apenas um dos resultados poderia ser considerado como oportunidade de melhoria. Trata-se do resultado da questão 9, na página 9 deste relatório, associado à necessidade de maior divulgação do CRPSF.

No entanto, considerando também a estratégia organizacional relativamente à comunicação externa, somos da opinião de que não há necessidade de levantar uma ação de melhoria face a este resultado. Até porque, em anos anteriores, isso foi feito e não teve impacto neste resultado.

Importa referir que nesta auscultação da opinião da comunidade, a maioria das pessoas a quem passamos os questionários são muito jovens e, naturalmente, conhecem mal os recursos da comunidade. Alguns deles, são inclusivamente, de concelhos afastados do Funchal. Por outro lado, aplicamos sempre o questionário no início da visita/contacto. Só depois é que divulgamos o CRPSF. E como não passamos os questionários em segundas visitas, nunca temos o impacto desta divulgação da instituição.



## 5 - Conclusão

Podemos apontar como principais conclusões:

- O número de questionários recolhidos e tratados, em 2016/17, foi inferior ao de 2016, mas superior ao de anos anteriores.
- Maioritariamente a comunidade preencheu o questionário no âmbito da realização de visitas à instituição ou durante inscrições para emprego;
- Maioritariamente, a comunidade conheceu o CRPSF através de familiares ou pessoas conhecidas , embora tenha tido muita relevância o conhecimento através de outros meios.
- A maioria da comunidade conhece e identifica as principais áreas de intervenção do CRPSF.
- A maioria da 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.
- Um número significativo dos inquiridos gostaria de ver a instituição mais divulgada e reconhecida no exterior.

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

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



Instituto das Irmãs Hospitaleiras do Sagrado Coração de Jesus  
Caminho da Penteada, 48. 9020-105 Funchal  
Telf.: (+351) 291 705 830 - Fax: (+351) 291 743 253  
[www.irmashospitaleiras.pt/crpsf](http://www.irmashospitaleiras.pt/crpsf)