



Irmãs
Hospitaleiras

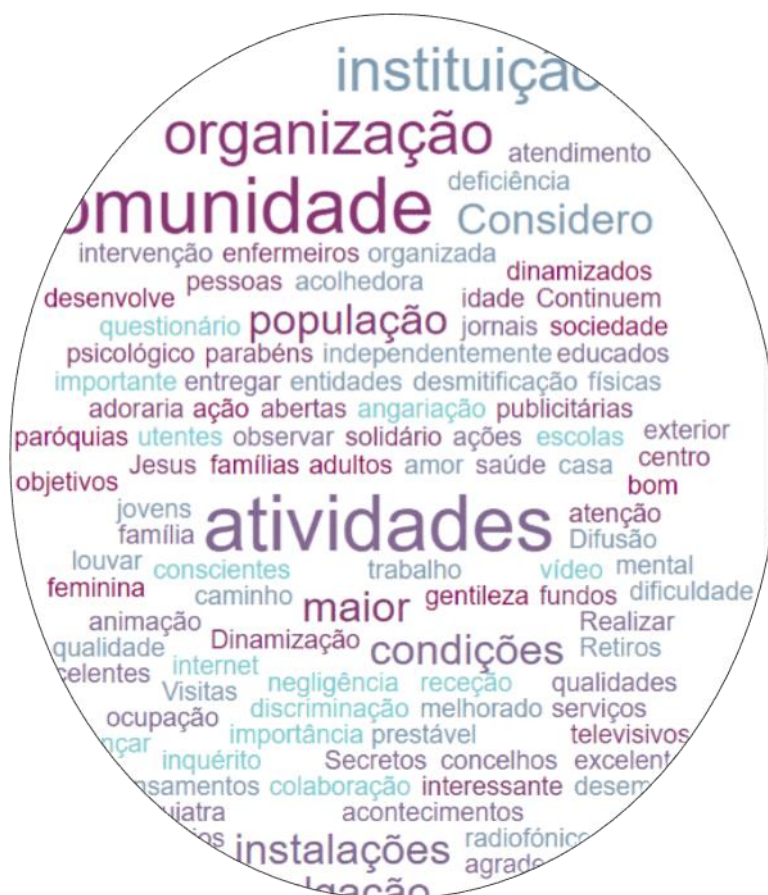
CASA DE SAÚDE CÂMARA PESTANA

**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO
GRAU DE CONHECIMENTO DA
COMUNIDADE
2016**



Índice

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





1 – Introdução

As Irmãs Hospitaleiras - Casa de Saúde Câmara Pestana (CSCP), consideram que a participação e opinião dos cidadãos, utilizadores ou não dos nossos serviços, são agentes fundamentais para a melhoria dos nossos serviços.

A CSCP através da aplicação de um questionário (avaliação do grau de conhecimento da comunidade) promove ações de melhoria identificadas através dos resultados. Estas, incidem sobretudo sobre a avaliação da eficácia da comunicação externa do estabelecimento de saúde, e constitui-se um meio de identificação de necessidades e expectativas da comunidade. Esta recolha de informação é efetuada anualmente através da aplicação do questionário, com vista a aferir a sua relação com a comunidade

Face aos resultados obtidos, a CSCP pretende desenvolver estratégias para ajustar a visão externa a respeito da instituição na comunidade, bem como ir ao encontro das necessidades e expectativas da mesma.

É definido o alvo da aplicação dos questionários: o conjunto de pessoas que residem na zona envolvente ou que por alguma razão visitam a CSCP. Contudo, a CSCP alargou a aplicação do questionário à comunidade escolar envolvida nos projetos da CSCP, assim como durante atividades baseadas na Comunidade e atividades científicas realizadas na CSCP.

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

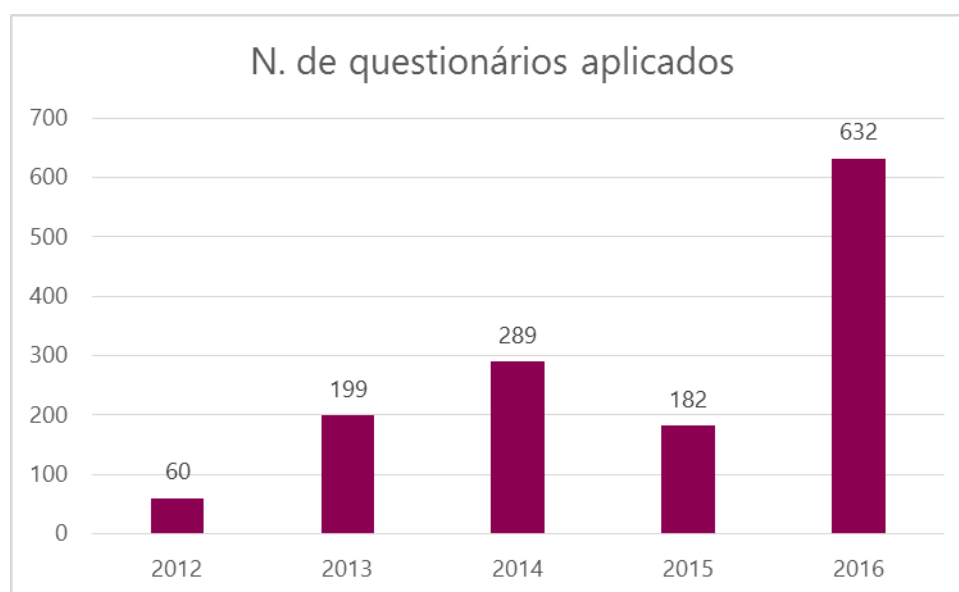
O modelo do questionário sofreu algumas alterações com a revisão do Sistema da Qualidade de 2016, com anulação de algumas questões.



2 – Metodologia de entrega dos questionários

O questionário descrito no PROC.09 – Avaliação do Grau de Conhecimento da Comunidade, foi aplicado entre setembro de 2015 e setembro de 2016, no âmbito de atividades internas que envolvessem a Comunidade e em atividades da CSCP baseadas na comunidade, nomeadamente visitas ao Centro, Estágios ou outros eventos em que a CSCP participa com impacto a nível da e na comunidade.

A CSCP tem realizado um caminho claramente crescente no que se refere à aplicabilidade dos questionários face ao grau de conhecimento da comunidade como demonstra o gráfico abaixo apresentado:



Este aumento significativo do número de questionários aplicados, explica-se pela crescente participação da comunidade hospitaleira (Serviços e Unidades) na entrega dos questionários à comunidade, considerando a implementação do procedimento um dado adquirido.

No âmbito da Auditoria de Certificação do Modelo EQUASS, em 2014 foi proposto como ação de melhoria *“Iniciar a prática de avaliação do grau de conhecimento e satisfação da comunidade vizinha à instituição”*. Desta forma foi articulado com a junta de freguesia de S. Gonçalo a distribuição e recolha de questionários do grau de conhecimento da comunidade, aos usuários desta, dando desta forma uma perspetiva do grau de conhecimento e satisfação



(através das sugestões e comentários) da nossa área vizinha acerca da nossa instituição. Estes dados foram tratados de forma separada e analisada de forma comparativa ao global dos resultados dos questionários de avaliação do grau de conhecimento no Relatório de 2015. Em 2016 apenas foram respondidos 3 questionário na Junta de Freguesia de São Gonçalo.

Uma característica obtida foi de que os questionários respondidos na Junta de Freguesia apresentavam uma incidência de 12% em relação ao total, sendo que não havia dados comparativos relevantes, que fizesse-nos manter esta metodologia comparativa.

No ano de 2016 foram aplicados 632 questionários, mais 450 questionários que no ano de 2015, pelo que se revê na oportunidade de aplicabilidade que o nosso centro teve que foi superior face ao ano transato.

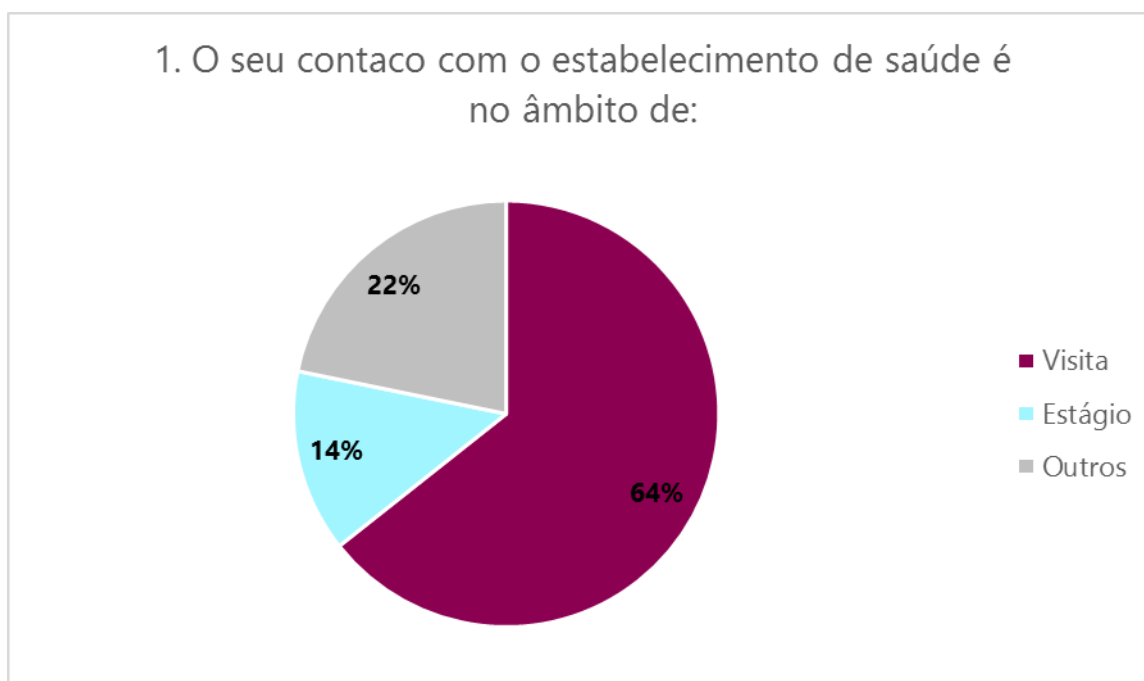
No entanto salientamos que já foram aplicados 1362 questionários do grau de conhecimento da comunidade entre os anos de 2012 e 2016 – valor que nos revemos face à nossa preocupação de aplicabilidade dos mesmos.



3 – Apresentação de resultados

Neste ponto passamos a apresentar os resultados face ao ano de 2016:

Gráfico 1 - Dados Globais de contato

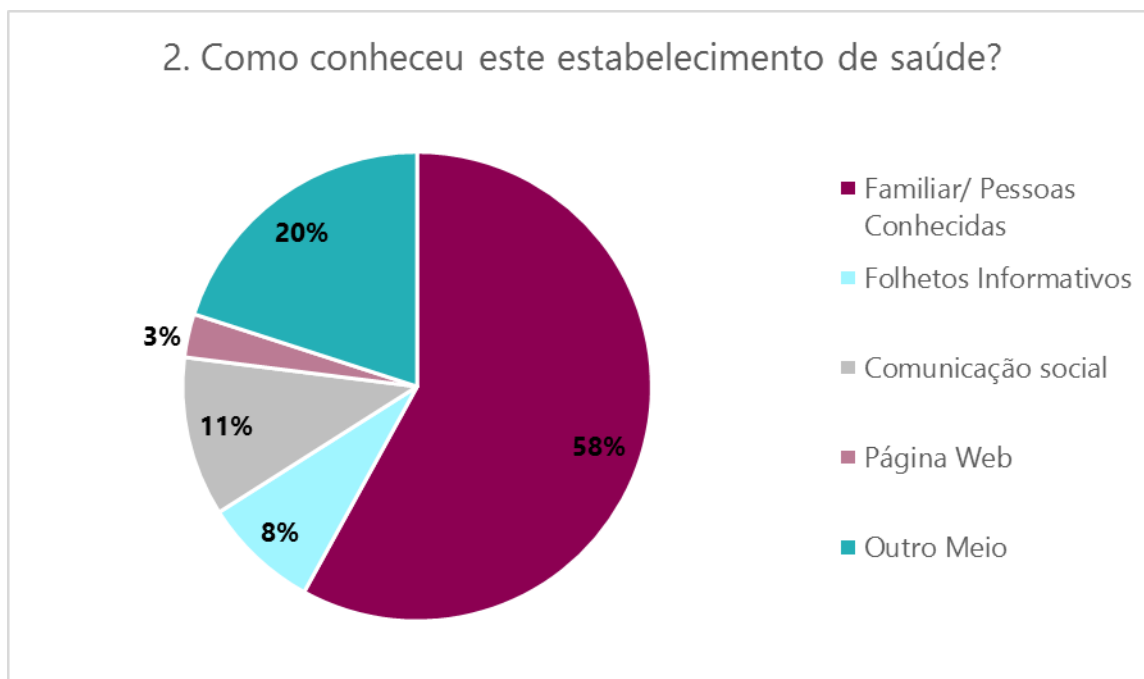


Com o gráfico anteriormente apresentado revelamos que 64% dos inquiridos responderam que o seu contacto com a CSCP deu-se através da visita, sendo 22% através de outros meios, e apenas 14% no que se refere a estágios curriculares. Este dado difere-se ao ano anterior onde a maioria (51%) dos inquiridos responderam que o seu contacto com a CSCP deu-se por outros motivos que não visita ou estágio.

Podemos considerar que não estão a ser aproveitados os estágios curriculares para o preenchimento do questionário de avaliação do Grau de Conhecimento.



Gráfico 2 – Dados Globais de conhecimento da CSCP



Constata-se que o método que a Comunidade utilizou com maior frequência para conhecer a instituição foi através dos familiares/pessoas conhecidas (58%), seguidamente outras vias (20%), depois a comunicação social (11%), folhetos (8%), e página Web (3%). Este valor é similar ao de 2015, atendendo que apenas decresceu através dos familiares/pessoas conhecidas (60%) e aumentou ao nível dos folhetos informativos (3%).

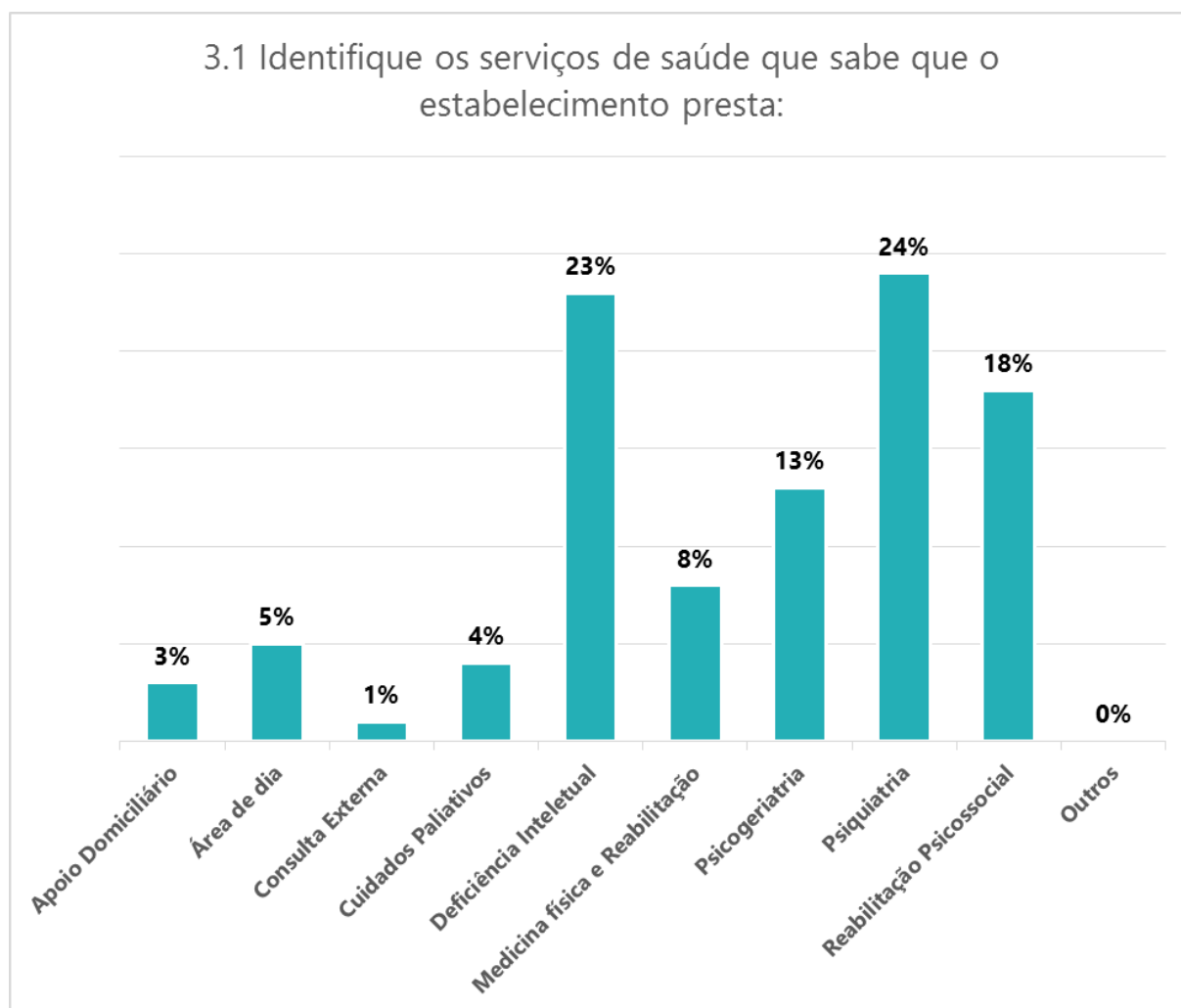
Pelo que poderemos concluir que teremos de melhorar mais a divulgação do nosso centro através dos meios de comunicação social e página Web e *Facebook*. Podemos inferir que apesar do *clipping* de imprensa que possuímos através de alguma presença nos canais tradicionais de comunicação social (escrita, radiofónica e televisiva) ainda não demonstra ser suficiente. Por outro lado, terá que haver uma maior ligação entre as novas redes sociais (*Facebook* e *Instagram*) com a página Web da CSCP.

Por outro lado pensamos que a informação divulgada através dos folhetos informativos poderá ser melhoria, nomeadamente um maior empenho na divulgação e distribuição da



brochura de resultados anuais da CSCP, junto da comunidade envolvente e nos visitantes à CSCP.

Gráfico 3 – Dados Globais de Respostas



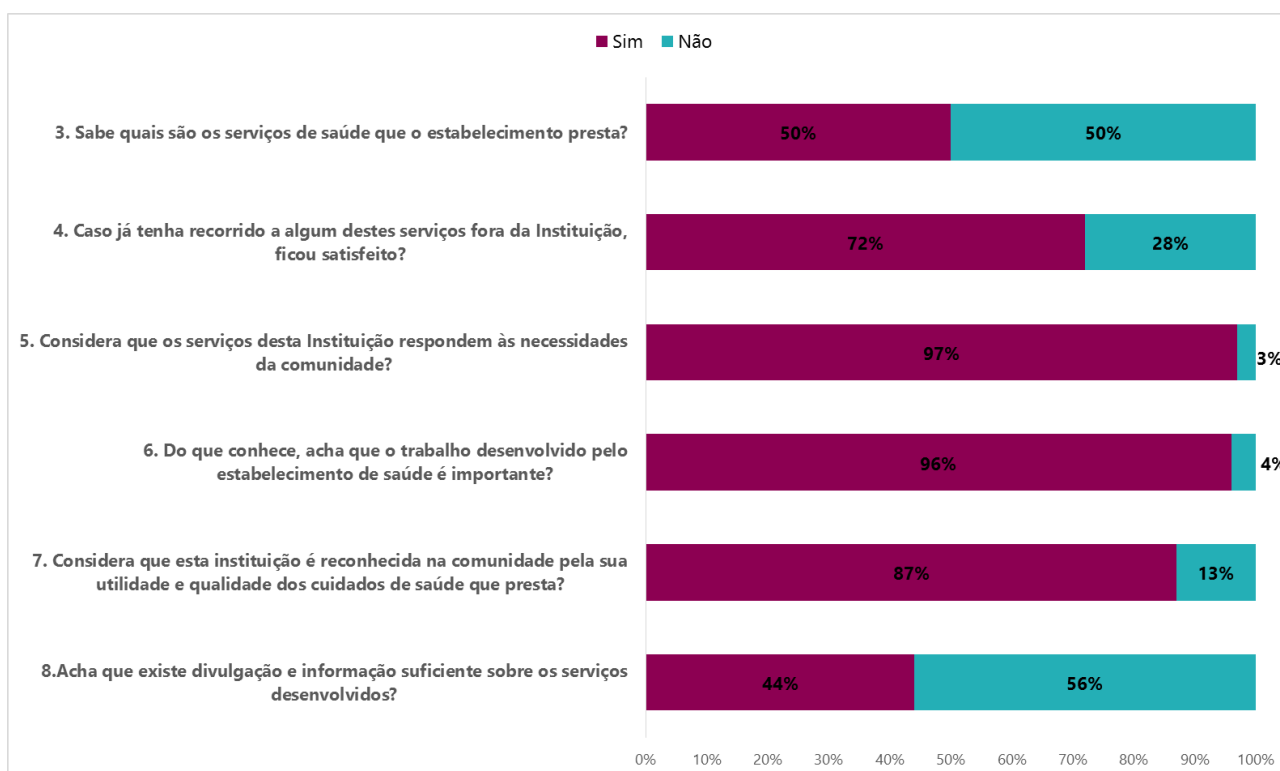
Verifica-se que 24% dos inquiridos identificam como área de intervenção a Psiquiatria, 23% a deficiência mental, 18% a Reabilitação Psicossocial, 13% a Psicogeriatría, 8% Medicina Física e Reabilitação, 4% os cuidados paliativos, 5% a área de dia, 3% apoio domiciliário e 1% a consulta externa. Estes dados encontram-se similares a 2015 entendendo que houve uma melhor alinhamento aos serviços que a CSCP presta nomeadamente uma aumento na identificação da área da Deficiência Intelectual e na Reabilitação Psicossocial. No que respeita aos serviços de Medicina Física e de Reabilitação considera-se que a CSCP também possui



varias atividades nesta área nomeadamente na Psicomotricidade, Fisioterapia e Terapia Ocupacional.

Os dados anteriormente relatados revelam que os inquiridos maioritariamente possuem conhecimento sobre o trabalho por nós desenvolvido contudo ainda à uma amostra mais ou menos significativa que o desconhece por completo, validando áreas que não são da nossa intervenção.

Gráfico 4 – Dados Globais de Divulgação e Satisfação



Face ao gráfico anterior constatamos que 56% dos inquiridos diz-nos que não existe divulgação suficiente sobre os serviços desenvolvidos. Em relação a 2015 este numero melhorou consideravelmente (64%), tendo em conta as oportunidades de melhoria desenvolvidas no âmbito do Projeto de Comum(icação).

De referir que 72% dos inqueridos afirmam que quando recorre a estes serviços fica satisfeito, uma melhoria de 3% em relação a 2015. Pelo que nos revemos nestes valores pelo trabalho desenvolvido e visível da instituição. Constatamos que 87% dos inquiridos vê a



nossa instituição reconhecida na comunidade pela sua utilidade nos cuidados de saúde que prestamos, um aumento de 14% em relação a 2015.

Também 97% tem a opinião que as áreas de intervenção da CSCP respondem às necessidades significativas da comunidade.

Percebe-se uma melhoria crescente e significativa, relativamente a anos anteriores, não havendo justificação para o levantamento de ações de melhoria.

Comentários e Sugestões

Foram apresentados 73 comentários e/ou sugestões que passamos a descrever:

Agradecimentos

1. Estão de parabéns pelo apoio dado a sociedade. Continuem no bom caminho!”
2. “Acho que fazem um excelente trabalho de apoio à Comunidade e às famílias com elementos com deficiência.”
3. “Bem hajam!”
4. “O Centro tem melhorado imenso nos últimos anos.”
5. “Penso que a Casa de Saúde Câmara Pestana trata de uma valência da saúde muito importante: a saúde mental feminina. É de louvar esta instituição de saúde.”
6. “A CSCP fornece um papel importante na vida, não só nas utentes, mas com os voluntários. Recebem de forma agradável e acolhedora. Obrigada, por ajudar-me a fazer o melhor, a tornar-me alguém melhor!”
7. “Fazem um bom trabalho.”
8. “Continuem a desempenhar um bom trabalho nas vossas instituições.”
9. “Acho um ato muito solidário ajudarem os mais necessitados e as atividades são boas.”
10. “Acho um ato muito bondoso ajudar os mais idosos e as pessoas com maior dificuldade.”
11. “Muito obrigado pela vossa colaboração.”
12. “Funcionários mais simpáticos e educados na receção pois é a cara da casa de saúde.”
13. “Acho muito útil este Centro/Casa de Saúde.”
14. “Acho que, do pouco que conheço este centro é muito prestável à comunidade, mas adoraria que envolvessem os jovens de outras formas.”
15. “É importante a existência destas instituições.”
16. “Considero esta instituição muito importante para a nossa sociedade, fornecendo apoio a pessoas com certos problemas mentais.”



17. “Pelo que pude observar este centro possui excelentes condições e que acho que era importante haver um curso para familiares que estes pudessem saber o que fazer com estes doentes em casa.”
18. “Considero o trabalho exercido por esta casa muito importante.”
19. “Penso que os objetivos que esta instituição visa alcançar são deveras importantes, visto que, todos os seres humanos, independentemente da sua idade ou estado psicológico, precisam de atenção.”
20. “Muitos parabéns pelo evento e obrigado pela facilidade acesso ao mesmo. Obrigada! E pela gentileza do intervalo com lanche.”
21. “Só agradecer muito a oportunidade fantástica de ouvir estes ótimos oradores de forma gratuita. Parabéns pela organização e pela generosidade no lanche da manhã.”
22. “Continuação de um bom trabalho!!!”
23. “Votos de continuação de bom trabalho nesta área delicada que é a saúde mental. Sejam cada vez melhores...”
24. “Têm feito um excelente trabalho na área dos seminários.”
25. “Continuem o excelente trabalho. Obrigada.”
26. “Nada acrescentar. Fui muito bem tratada quando precisei de ajuda e só tenho a agradecer.”
27. “Parabéns por estes eventos.”
28. “Continuem a prestar este tipo de formação que é muito importante e vão de encontro aos mais necessitados.”
29. “Iniciativas como estas deviam ser repetidas mais vezes com oradores de qualidade como os de hoje. Obrigado!”
30. “Acho que a casa é muito acolhedora e muito organizada.”
31. “Estou satisfeito com a qualidade e condições da instituição.”
32. “Gostei de ter vindo.”
33. “Acho que está muito bem pelo que já consegui ver.”
34. “Esta casa.
- 35.
- 36.
37. ++.
38. O de saúde é muito importante para a nossa sociedade porque ajuda muitas pessoas e muitas famílias. Louvada seja o senhor que é cheia de misericórdia. Espero que continuem sempre a ajudar todas as pessoas nas suas enfermidades. Bem-haja.”
39. “Muito obrigado por existirem, continuem, força!”



40. “É um Centro onde o utente é o centro da ação.”
41. “O vosso centro cuida as utentes com as melhores praticas diárias.”
42. “Gostei muito de participar neste seminário “Pensamentos Secretos”. Parabéns pela organização.”

Sugestões sobre a Comunicação Externa

1. “Mais divulgação desta Instituição nas escolas.”
2. “Maior divulgação junto da população.”
3. “Programas televisivos ou radiofónicos (periódicos) sobre as temáticas/trabalhos na Casa de Saúde.”
4. “Maior divulgação pelos serviços da casa e a importância delas na Comunidade.”
5. “Aprofundar a divulgação dos serviços aqui desenvolvidos.”
6. “Uma maior divulgação dos serviços.”
7. “Sei que existe a instituição fisicamente. As atividades e os acontecimentos que são dinamizados não faço a mínima ideia uma vez que não são divulgadas ao exterior da instituição.”
8. “Mais contatos nas escolas e paróquias.”
9. “Dada a dimensão e a importância do trabalho que a instituição desenvolve, este devia ser dado a conhecer de uma forma mais eficaz à comunidade.”
10. “A instituição deveria apostar mais na sua divulgação.”
11. “Difusão deste serviço.”
12. “Por anúncios nos jornais e na internet e dizer a importância do magnífico trabalho que fazem.”
13. “Com a visualização do vídeo, achei o centro de saúde interessante.”
14. “Deviam ir a escolas (como hoje) para falar mais sobre a casa de saúde, fazer a conhecer também com mais visitas de estudo para jovens.”
15. “Mais informação e divulgação.”
16. “Ter mais ações de formação, deem a conhecer pelos meios de comunicação.”
17. “Ir mais às escolas dar mais informações.”
18. “O Centro/Casa de Saúde, na minha opinião, ainda é visto por algumas pessoas como a “casa da loucas” e o centro/casa de saúde podia mudar isso mostrando a sociedade e aos mais velhos o que faz aos seus doentes.”



Sugestões de Programas/Serviços/ Atividades/ Práticas

1. “Atividades abertas à Comunidade. Visitas às instalações desenvolvidas em parceria com associações e escolas.”
2. “Devido ao aumento de doenças do foro psicológico, acho que esta instituição deveria ser mais apoiada para dar resposta a este flagelo.”
3. “Maior divulgação do Centro/Casa de Saúde e ações de sensibilização para o voluntariado.”
4. “Acho que fazem um bom trabalho, mas deviam procurar mais ajudas para chegar a todos/mais utentes.”
5. “Acho na minha opinião que deveria haver mais interação e articulação generalizada entre os prestadores de serviços (como por exemplo: medições, enfermeiros, psiquiatra, etc.) e os pacientes, para que estes se sintam mais integrados na sociedade em que vivem, neste caso na instituição, menos doses de medicação, mais atividades e menos discriminação porque apesar de serem doentes são seres humanos.”
6. “Retiros para jovens para ensiná-los a ser cristãos mais conscientes e preparados bíblicamente e no amor que são quem vem de Jesus e não o amor que o mundo transmite.”
7. “Dinamização de mais atividades de carácter lúdico pedagógico com as utentes e também de conferências associadas ao tema da saúde mental e da sua prevenção.”
8. “A instituição acaba por ter uma conotação negativa, por pensarmos que é para os ditos “loucos”. Promover as outras vertentes é importante.”
9. “Sugiro abertura da instituição a visitas viradas para a comunidade, onde conste pequenas palestras viradas para o problema da negligência mental e a sua importância, prevenção e desmitificação. Parabéns.”
10. “Realizar ainda mais seminários pois a organização é sempre fantástica. São sem dúvida os melhores seminários da ilha da madeira voltados para a Saúde Mental.”
11. “Divulgação junto da população dos vários concelhos, nos centros de saúde e/ou outras entidades com maior contato com a população de uma forma direta.”
12. “Nada a referir.”
13. “Ativar o serviço de intervenção no apoio à família.”
14. “Com o contato que tive com esta instituição considero que as atividades desenvolvidas com as utentes na área de animação e das atividades físicas são muito importantes, são uma mais valia na ocupação da mente e do corpo de todos.”
15. “Sugeria que os nossos governantes apoiassem mais os doentes para que não faltasse medicação para quem precisa.”



16. “Acho que deveriam trazer às escolas algumas pessoas com doenças mentais e também deveriam leva-las a conhecer melhor o mundo exterior de modo a que um dia possam vir a ter a oportunidade de conviverem com os outros. Acho que deveriam dinamizar campanhas publicitárias assim muitas pessoas conheceriam a vossa instituição. Deveriam ainda se necessário fazer angariação de fundos de modo a melhorarem ainda mais o vosso atendimento e as vossas instalações. Assim ficariam favorecidas as pessoas e a instituição. E espero que apreciem esta pequena opinião e que a mesma vos possa ajudar.”
17. “Não intendo a intenção de entregar este inquérito a jovens possivelmente nunca ouviram falar desta instituição com o objetivo de melhorar a qualidades dos serviços que prestamos!! Acho que seria, de fato, melhor entregar este questionário a G, eles darão melhores respostas.”



4 – Áreas de melhoria identificadas

O grau de conhecimento da comunidade tem como objetivo avaliar a eficácia da comunicação externa da Casa de Saúde Câmara Pestana servindo-nos como um meio para identificar as necessidades e expectativas da comunidade - despoletando as ações de melhoria necessárias identificadas através dos resultados.

Nesse sentido, após a recolha e tratamento de dados, a Direção da CSCP considerou como oportunidade de melhoria a divulgação dos serviços desenvolvidos pela Instituição. Recorde-se que 56% dos inquiridos diz-nos que não existe divulgação suficiente sobre os serviços desenvolvidos.

Ainda esta por avaliar o Projeto de Melhoria no âmbito da Comunicação Externa e Interna, mas um dos objetivos delineados pelo projeto foi atingido tendo havido uma melhoria de 8% no conhecimento sobre a CSCP.

Foi sugerido à Direção do IIHSCJ a inclusão da idade da pessoa sujeita ao questionário de maneira a poder categorizar mais facilmente que grupo respondeu, e poder realizar o tratamento destes dados de forma diferenciada e potencialmente identificar ações de melhoria mais adequadas face ao grupo alvo.

Ação de Melhoria

Grau de Conhecimento da Comunidade		
Ações de Melhoria	2016	
	Implementados	Não Implementados
Projeto de Comunicação	Eficaz	
Ações de Melhoria	2017	
	Responsabilidade	
Criação de um Spot Audiovisual da CSCP	Direção (Até maio)	



para disponibilização no Website e Redes Sociais	
--	--

5 – Conclusão

Concluimos que os resultados de um modo geral são satisfatórios no entanto estamos cientes que ainda há um caminho a fazer no âmbito da nossa divulgação externa como relatamos anteriormente.

Também nos damos por satisfeitos uma vez que realizamos a oportunidade de melhoria emanada no relatório da certificação, dando cumprimento ao mesmo em prol da melhoria continua da instituição e do desenvolvimento dos nossos serviços.

Estes resultados serão reportados e contextualizados no Relatório de Revisão do Sistema de 2016.