

RELATÓRIO DO ESTUDO
O MOMENTO ACTUAL DA REFORMA DOS
CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL
2011/2012

Questionário aos Coordenadores das USF

FICHA TÉCNICA DO ESTUDO

Instituição Proponente	USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar
Autores	André Rosa Biscaia Bernardo Vilas Boas Rui Cardeira Carlota Pacheco Vieira
Colaboradores	Ângela Mota Sancha Frazão
Objectivo geral	Conhecer o estado actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal - a satisfação a ela associada e o desenvolvimento estrutural e organizacional das USF.
Finalidade	Monitorizar e apoiar a evolução da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.
Duração do estudo	Fevereiro 2012 a Maio 2012
Desenho de Estudo	Estudo observacional, transversal e descritivo.
População	Universo: coordenadores de USF em actividade no território português (N=319, em Janeiro 2012); Amostra: censitária; Critérios de inclusão: obrigatoriedade dos participantes serem profissionais de saúde das USF em actividade e coordenadores de uma USF (ou elementos em substituição de funções do coordenador), e que, de forma voluntária, colaborem nesta investigação.

Recolha de Dados	Efectuada entre 15 de Março e 13 de Abril de 2012; Através de questionário semi-estruturado construído para este fim (com base nos questionários utilizados nos anos transatos) e aplicado via <i>Web</i> com utilização da ferramenta <i>Google Form</i>; (anexo nº 1) Introdução da opção de resposta “não responde” para situações em que o participante não tenha conhecimento ou não queira responder relativamente ao parâmetro exposto; Foi conservado o anonimato dos respondentes através de uma aplicação informática que permitia a geração, por cada respondente, do seu próprio código de utilizador;
Estratégia de Análise	Efectuou-se análise estatística descritiva – cálculo de percentagens ou de medidas de tendência central (média, mediana) e de dispersão (desvio-padrão, amplitude de variação com máximo e mínimo); Nas questões de resposta aberta utilizaram-se procedimentos de análise de conteúdo não quantificada, segundo unidades de significado.

Siglas

ACSS – Administração Central do Sistema de Saúde

ACES – Agrupamentos de Centros de Saúde

ARS – Administrações Regionais de Saúde

CSP – Cuidados de Saúde Primários

ERA – Equipa Regional de Apoio

LVT – Lisboa e Vale do Tejo

MS - Ministério da Saúde

USF – Unidades de Saúde Familiar

USF-AN - Associação Nacional das USF

CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO E COMPARAÇÃO COM OS RESPONDENTES

Foram enviadas mensagens, via correio electrónico, a solicitar a participação no estudo a todos os coordenadores de USF em actividade à data do início da recolha dos dados (319) e de que era conhecido e-mail. Foi possível obter os contactos de 314 USF, das quais 83 não estavam correctos, resultando, portanto, em 231 USF efectivamente contactadas. Obtiveram-se 129 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,8% (52% em 2010/2011, 61,3% em 2009/2010) em relação aos coordenadores efectivamente contactados para participar no estudo (231) e de 40,4% (36,8% em 2010/2011, 59,1% em 2009/2010) em relação ao universo dos coordenadores de USF em actividade (N=319).

Estudo de 2011/2012		Respondentes ao Questionário (n=129)		USF existentes na altura do estudo (N=319)	
		%	Número	%	Número
USF é da ARS:	Norte	56,6%	73	53.6%	171
	Centro	15,5%	20	10.7%	34
	Lisboa e Vale do Tejo	24,8%	32	30.4%	97
	Alentejo	1,6%	2	2.5%	8
	Algarve	1,6%	2	2.8%	9
USF é de:	Modelo A	43,3%	55	53%	169
	Modelo B	56,7%	72	47%	150
USF iniciou funções em:	2006	15,9%	20	13.4%	43
	2007	19,8%	25	18.8%	60
	2008	19,0%	24	17.2%	55
	2009	15,9%	20	21.9%	70
	2010	11,9%	15	15%	48
	2011	15,9%	20	12.2%	39
	2012	1,6%	2	1.5%	5

Nota: Em relação às USF existentes, este quadro reporta-se a Janeiro de 2012. Nos respondentes houve quem não colocasse o modelo da USF e o ano de início de funções.

Estudo de 2010/2011

		Respondentes ao Questionário (n=104)		USF existentes na altura do estudo (N=283)	
		%	Número	%	Número
USF é da ARS:	Norte	49,0%	51	51,6%	146
	Centro	15,4%	16	11,0%	31
	Lisboa e Vale do Tejo	31,7%	33	31,4%	89
	Alentejo	2,9%	3	2,8%	8
	Algarve	1,0%	1	3,2%	9
USF é de:	Modelo A	40,8%	42	57,2%	162
	Modelo B	59,2%	61	42,8%	121
USF iniciou funções em:	2006	17,6%	18	15,2%	43
	2007	28,4%	29	21,6%	61
	2008	29,4%	30	19,8%	56
	2009	19,6%	20	24,7%	70
	2010	4,9%	5	17,0%	48
	2011	0,0%	0	2,1%	6

Estudo de 2009/2010

		Respondentes ao Questionário (n=136)		USF existentes na altura do estudo (N=230)	
		%	Número	%	Número
USF é da ARS:	Norte	49,6%	66	48,3%	111
	Centro	15,0%	20	11,3%	26
	Lisboa e Vale do Tejo	29,3%	39	34,8%	80
	Alentejo	3,0%	4	2,2%	5
	Algarve	3,0%	4	3,5%	8
USF é de:	Modelo A	50,0%	66	55,6%	128
	Modelo B	50,0%	66	44,4%	102
USF iniciou funções em:	2006	19,2%	25		
	2007	30,0%	39		
	2008	25,4%	33		
	2009	20,8%	27		
	2010	4,6%	6		

RESULTADOS

A – SATISFAÇÃO COM A REFORMA DOS CSP

A1 – Satisfação em relação ao momento actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à actuação em 2011 de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma: Ministério da Saúde, ACSS, ARS, ACES, ERA e USF-AN.

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito/a	4,7%	5,8%	3,1%
	Insatisfeito/a	23,4%	24,0%	31,5%
	Nem satisfeito/a /Nem insatisfeito/a	12,1%	18,3%	20,5%
	Satisfeito/a	52,3%	47,1%	40,9%
	Muito satisfeito/a	7,5%	4,8%	3,9%
Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	7,3%	11,7%	10,9%
	Insatisfeito/a	27,1%	38,8%	44,5%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	29,2%	25,2%	32,0%
	Satisfeito/a	35,4%	23,3%	11,7%
	Muito satisfeito/a	1,0%	1,0%	0,8%
Em relação à actuação actual da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	-	-	12,5%
	Insatisfeito/a	-	-	50,0%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	-	-	28,1%
	Satisfeito/a	-	-	8,6%
	Muito satisfeito/a	-	-	0,8%
Em relação à actuação actual da Administração Regional de saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	12,6%	12,5%	14,1%
	Insatisfeito/a	33,1%	39,4%	42,2%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	25,2%	20,2%	29,7%
	Satisfeito/a	25,2%	26,9%	13,3%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,8%
Em relação à actuação actual da Equipa Regional de Apoio (ERA) a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito/a	-	-	13,40%
	Insatisfeito/a	-	-	20,50%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	-	-	29,90%
	Satisfeito/a	-	-	26,80%
	Muito satisfeito/a	-	-	9,40%
Em relação à actuação actual do seu Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) , considera estar:	Muito insatisfeito/a	18,6%	20,2%	15,0%
	Insatisfeito/a	26,4%	29,8%	25,2%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	20,9%	20,2%	17,3%
	Satisfeito/a	24,0%	19,2%	29,1%
	Muito satisfeito/a	10,1%	10,6%	13,4%
Em relação à actuação actual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,00%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	2,40%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	37,6%	33,0%	13,40%
	Satisfeito/a	36,0%	43,3%	59,80%
	Muito satisfeito/a	22,4%	17,5%	24,40%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera estar:	Muito insatisfeito/a	3,8%	1,9%	1,60%
	Insatisfeito/a	6,1%	3,9%	3,90%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	6,8%	6,8%	3,90%
	Satisfeito/a	59,8%	56,3%	43,30%
	Muito satisfeito/a	23,5%	31,1%	47,20%

A1 – Opções de Resposta por ARS

		ARS Norte			ARS Centro			ARS Lisboa e Vale do Tejo		
		2009/10	2010/11	2011/12	2009/10	2010/11	2011/12	2009/10	2010/11	2011/12
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito/a	1,9%	5,9%	2,8%	17,6%	12,5%	10,0%	0,0%	3,0%	0,0%
	Insatisfeito/a	18,5%	23,5%	28,2%	41,2%	37,5%	55%	27,6%	18,2%	25,0%
	Nem satisfeito/a/ Nem insatisfeito/a	11,1%	5,9%	19,7%	17,6%	18,8%	15,0%	10,3%	33,3%	21,9%
	Satisfeito/a	57,4%	56,9%	45,1%	23,5%	31,3%	20,0%	55,2%	42,4%	46,9%
	Muito satisfeito/a	11,1%	7,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	3,0%	6,3%
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	4,8%	9,8%	15,3%	35,0%	25,0%	20,0%	16,7%	9,1%	9,4%
	Insatisfeito/a	32,3%	31,4%	33,3%	35,0%	37,5%	65,0%	38,9%	57,6%	43,8%
	Nem satisfeito/a/ Nem insatisfeito/a	22,6%	23,5%	33,3%	20,0%	6,3%	15,0%	30,6%	18,2%	31,3%
	Satisfeito/a	33,9%	33,3%	16,7%	10,0%	31,3%	0,0%	11,1%	15,2%	15,6%
	Muito satisfeito	6,5%	2,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar:	Muito insatisfeito/a	21,0%	23,5%	14,1%	21,1%	37,5%	35,0%	10,5%	6,1%	6,3%
	Insatisfeito/a	27,4%	25,5%	25,4%	36,8%	25,0%	10,0%	21,1%	42,4%	28,1%
	Nem satisfeito/a/ Nem insatisfeito/a	17,7%	17,6%	15,5%	31,6%	18,8%	35,0%	21,1%	21,2%	12,5%
	Satisfeito/a	25,8%	23,5%	28,2%	5,3%	18,8%	20,0%	28,9%	12,1%	37,5%
	Muito satisfeito/a	8,1%	9,8%	16,9%	5,3%	0,0%	,0%	18,4%	18,2%	15,6%
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito/a	-	-	8,5%	-	-	5,0%	-	-	31,3%
	Insatisfeito/a	-	-	21,1%	-	-	20,0%	-	-	15,6%
	Nem satisfeito/a/ Nem insatisfeito/a	-	-	32,4%	-	-	40,0%	-	-	21,9%
	Satisfeito/a	-	-	26,8%	-	-	25,0%	-	-	25,0%
	Muito satisfeito/a	-	-	11,3%	-	-	10,0%	-	-	6,3%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera:	Muito insatisfeito/a	6,3%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	10,5%	2,6%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito/a	3,1%	5,9%	5,5%	5,0%	0,0%	5,3%	10,5%	3,1%	0,0%
	Nem satisfeito/a/ Nem insatisfeito/a	4,7%	5,9%	5,5%	5,0%	6,3%	5,3%	7,9%	9,4%	0,0%
	Satisfeito/a	57,8%	49,0%	42,5%	75,0%	75,0%	36,8%	57,9%	56,3%	46,9%
	Muito satisfeito/a	28,1%	35,3%	46,6%	15,0%	18,8%	42,1%	21,1%	31,3%	53,1%

Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas

A1 – Respostas por Modelo de USF

		Modelo A			Modelo B		
		2009/10	2010/11	2011/12	2009/10	2010/11	2011/12
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito/a	4,7%	5,8%	5,6%	4,7%	5,8%	1,4%
	Insatisfeito/a	23,4%	24,0%	44,4%	23,4%	24,0%	21,1%
	Nem satisfeito/a /Nem insatisfeito/a	12,1%	18,3%	25,9%	12,1%	18,3%	15,5%
	Satisfeito/a	52,3%	47,1%	22,2%	52,3%	47,1%	56,3%
	Muito satisfeito/a	7,5%	4,8%	1,9%	7,5%	4,8%	5,6%
Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	7,3%	11,7%	16,7%	7,3%	11,7%	6,9%
	Insatisfeito/a	27,1%	38,8%	46,3%	27,1%	38,8%	43,1%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	29,2%	25,2%	29,6%	29,2%	25,2%	33,3%
	Satisfeito/a	35,4%	23,3%	7,4%	35,4%	23,3%	15,3%
	Muito satisfeito/a	1,0%	1,0%	0,0%	1,0%	1,0%	1,4%
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito/a	12,6%	12,5%	11,1%	12,6%	12,5%	16,7%
	Insatisfeito/a	33,1%	39,4%	51,9%	33,1%	39,4%	36,1%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	25,2%	20,2%	27,8%	25,2%	20,2%	29,2%
	Satisfeito/a	25,2%	26,9%	9,3%	25,2%	26,9%	16,7%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,0%	3,9%	1,0%	1,4%
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito/a	-	-	20,40%	-	-	8,50%
	Insatisfeito/a	-	-	20,40%	-	-	21,10%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	-	-	25,90%	-	-	32,40%
	Satisfeito/a	-	-	24,10%	-	-	28,20%
	Muito satisfeito/a	-	-	9,30%	-	-	9,90%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar::	Muito insatisfeito/a	18,6%	20,2%	13,0%	18,6%	20,2%	15,5%
	Insatisfeito/a	26,4%	29,8%	25,9%	26,4%	29,8%	25,4%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	20,9%	20,2%	16,7%	20,9%	20,2%	16,9%
	Satisfeito/a	24,0%	19,2%	29,6%	24,0%	19,2%	29,6%
	Muito satisfeito/a	10,1%	10,6%	14,8%	10,1%	10,6%	12,7%
Em relação à actuação actual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,00%	2,4%	1,0%	0,00%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	1,90%	1,6%	5,2%	2,80%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	37,6%	33,0%	18,90%	37,6%	33,0%	8,30%
	Satisfeito/a	36,0%	43,3%	67,90%	36,0%	43,3%	54,20%
	Muito satisfeito/a	22,4%	17,5%	11,30%	22,4%	17,5%	34,70%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	0,0%	2,4%	3,7%	7,7%	1,6%	0,0%
	Insatisfeito	7,8%	2,4%	9,3%	4,6%	4,9%	0,0%
	Nem satisfeito/a/Nem insatisfeito/a	9,4%	9,8%	7,4%	4,6%	4,9%	1,4%
	Satisfeito/a	60,9%	65,9%	50,0%	60,0%	49,2%	37,5%
	Muito satisfeito/a	21,9%	19,5%	29,6%	23,1%	39,3%	61,1%

Comentário

Nota-se um decréscimo da satisfação dos coordenadores das USF em relação à Reforma dos CSP em geral e aos organismos da administração central e regional (Ministério da Saúde e Administrações Regionais de Saúde - ARS). A comparação entre o processo de reforma em geral e os organismos da administração central e regional revela que estes são pior avaliados que a Reforma em geral; O mesmo acontece também com as *Equipas Regionais de Apoio* (ERA) e a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), avaliadas pela primeira vez este ano, ainda que as ERA apresentem maior dispersão dos níveis de satisfação e uma maior percentagem de coordenadores muito satisfeitos do que os outros organismos de administração (em LVT a ERA desperta, no entanto, níveis de satisfação mais baixos do que nas outras regiões). É em relação às estruturas com quem as USF se têm de relacionar mais prolongadamente e de quem dependem para muita da sua actividade – as ARS – que se notam os níveis mais baixos de satisfação (em particular na ARS Centro).

Ao nível mais micro, dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) a que os coordenadores pertencem, revela-se uma melhoria da satisfação ao longo dos anos mas menor do que em relação à reforma em geral (é novamente na ARS Centro onde se nota menor satisfação) e com uma maior dispersão dos resultados com mais coordenadores muito insatisfeitos ou muito satisfeitos.

Quanto à actividade da sua própria USF, os coordenadores apresentam um aumento da satisfação ao longo dos anos e em patamares muito elevados e superiores à avaliação que fazem da Reforma em geral.

Em relação à satisfação dos coordenadores de USF conforme o modelo de actividade, vemos que existe maior satisfação dos coordenadores em Modelo B com a Reforma no geral e com o Ministério da Saúde e muito maior satisfação com a sua própria actividade mas ligeiramente menor com o seu ACES e a sua ARS quando comparados com os que estão em Modelo A. Os maiores níveis de insatisfação surgem nos coordenadores em Modelo A com a ERA da sua região.

Por seu lado, a satisfação com a USF-AN tem comparativamente com a avaliação da Reforma uma melhor avaliação e apresenta uma melhoria em relação aos anos anteriores, sendo a satisfação maior nos coordenadores em Modelo B. De notar que, pela primeira vez, não existem coordenadores muito insatisfeitos com a actividade da USF-AN.

B – IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?

(Atribuição de um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante)

São apresentados os problemas considerados mais relevantes pelos respondentes, ordenados do considerado mais importante ao considerado menos importante.

	Média	Mediana	Máximo	Mínimo	Desvio Padrão
Sistemas de Informação	4.5	5.0	5.0	1.0	0.9
Recursos humanos / Contratos precários	4.5	5.0	5.0	1.0	1.0
Remunerações relativas às actividades específicas, nomeadamente serem consideradas para efeitos de 13º/14º meses e reforma	4.4	5.0	5.0	1.0	0.8
Incentivos Institucionais	4.2	4.0	5.0	1.0	0.8
Incentivos Financeiros	4.2	4.0	5.0	1.0	0.8
Contratualização	4.2	4.0	5.0	1.0	0.8
Mobilidade dos Profissionais para as USF	4.1	4.0	5.0	1.0	1.1
Formação	3.9	4.0	5.0	1.0	0.9
Relacionamento com os Directores Executivos dos ACES	3.9	4.0	5.0	1.0	1.2
Actividades Específicas	3.8	4.0	5.0	1.0	0.9
Acreditação	3.7	4.0	5.0	1.0	1.1
Articulação com outras unidades do ACES	3.7	4.0	5.0	1.0	1.1
Equipamentos	3.6	4.0	5.0	1.0	1.0
Carteiras Adicionais	3.5	4.0	5.0	1.0	1.1
Instalações	3.3	3.0	5.0	1.0	1.2
Proliferação de Unidades Locais de Saúde	3.0	3.0	5.0	1.0	1.2

Nota: 1 - menos importante a 5 - mais importante

Foram ainda mencionados como **OUTROS problemas** que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses:

- USF/ACES estarem integradas nas ULS e serem pouco valorizadas, excepto na exigência
- Proliferação das ULS como impulso negativo aos CSP
- Constantes mudanças na política do medicamento
- Contratualização em tempo indevido
- Acompanhamento escasso das ERA
- Sistema informático inoperativo e deficitário
- Indefinição clara do modelo USF, sua implementação, sustentabilidade, progressão e remunerações desde os incentivos até aos suplementos
- Impossibilidade de avançar para modelo B
- Facilidade na aplicação dos incentivos institucionais
- Não partilha de informação entre USF
- Incumprimento dos compromissos por parte das ARS
- Instalações desadequadas às equipas
- Recursos humanos sem vínculos estáveis
- Ausência de espírito de equipa
- Desmotivação das equipas

Comentário

Os sistemas de informação, os recursos humanos e as remunerações relativas às actividades específicas são os principais problemas a resolver na óptica dos coordenadores das USF.

B2 – Principais áreas que alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF?

Foram feitas 95 referências e mencionadas diferentes áreas a necessitar de melhoria no funcionamento das USF e que podem ser agrupadas em seis áreas e outras tantas conclusões. Segue-se um quadro-síntese. (no anexo nº 2 o descritivo integral das referências)

ARS (129 respondentes)	Nº de Referências	Categorias das Áreas						
		Parâmetros de Qualidade	Formação Profissional	Apoio à Gestão		Condições Técnicas		
				Sistemas de Informação e Comunicação	Acções de Gestão	Recursos Físicos		Recursos Humanos
						Equipamentos	Instalações	
ARS Norte (n=73)	51	Monitorizar a qualidade [3 unidades] "higiene"	Promover formação contínua [17 unidades] "formação em atendimento ao público"	Adequar os sistemas de informação e comunicação [27 unidades] "quiosque eletrónico eficaz"	Optimizar a governação [61 unidades] "articulação com os ACES e Hospitais de referência"	Investir em equipamentos [13 unidades] "atribuição de viatura para domicílios"	Reforçar as instalações [17 unidades] "mudança estrutural com aumento de nº de gabinetes"	Estabilidade dos contratos laborais [15 unidades] "contratos precários"
ARS Centro (n=20)	17	Monitorizar a qualidade [2 unidades] "área de monitorização da qualidade"	Promover formação contínua [4 unidades] "formação aplicada à melhoria da cultura e qualidade organizacional"	Adequar os sistemas de informação e comunicação [8 unidades] "facilitar e integrar todas as aplicações informáticas, gerando eficiência"	Optimizar a governação [16 unidades] "maior autonomia"	Investir em equipamentos [3 unidades] "ter viatura disponível para a USF"	Reforçar as instalações [6 unidades] "alargamento das instalações"	Estabilidade dos contratos laborais [5 unidades] "aguardamos alocações definitivas"
ARS LVT (n=32)	25	Sem referências	Promover formação contínua [6 unidades] "formação acessível e adequada a todos"	Adequar os sistemas de informação e comunicação [17 unidades] "necessidade de quiosque multimédia"	Optimizar a governação [22 unidades] "melhoria da contratualização"	Investir em equipamentos [7 unidades] "viatura para domicílios"	Reforçar as instalações [8 unidades] "aumento de espaço físico"	Estabilidade dos contratos laborais [12 unidade] "mobilidade dos profissionais"

ARS (129 respondentes)	Nº de Referências	Categorias das Áreas						
		Parâmetros de Qualidade	Formação Profissional	Apoio à Gestão		Condições Técnicas		
				Sistemas de Informação e Comunicação	Acções de Gestão	Recursos Físicos	Recursos Humanos	
						Equipamentos	Instalações	
ARS Alentejo (n=2)	1	Sem referências	Sem referências	Adequar os sistemas de informação e comunicação [1 unidade] "informática"	Optimizar a governança [1 unidade] "carteiras adicionais"	Sem referências	Reforçar as instalações [1 unidade] "instalações"	Sem referências
ARS Algarve (n=2)	1	Sem referências	Promover formação contínua [1 unidade] "formação"	Sem referências	Sem referências	Investir em equipamentos [1 unidade] "equipamento"	Sem referências	Estabilidade dos contratos laborais [1 unidade] "pessoal"
Nº de Referências Total	95	5 unidades	28 unidades	53 unidades	100 unidades	24 unidades	32 unidades	33 unidades
CONCLUSÕES		Monitorização da qualidade de acordo com os seus diferentes parâmetros	Promoção de formação profissional essencialmente nas áreas de contacto direto com os utentes	Adequação dos sistemas de informação e comunicação, facilitando e integrando as diferentes aplicações com o objetivo de gerar eficiência	Otimização da governança, em especial na articulação da atividade da USF com as restantes entidades e na sua autonomia	Reforço e investimento em recursos físicos, adquirindo viaturas próprias para domicílios e aumento de espaço físico		Estabilização dos recursos humanos, com fixação de equipas e vínculos laborais estáveis

Comentário: estes resultados foram semelhantes aos do ano passado, excepto na menor preocupação com a acreditação e contratualização e maior preocupação com os vínculos laborais estáveis, equipamentos e instalações (viaturas para domicílios e mais espaço físico). Manteve-se a preocupação com o sistema de informação por não ser eficiente e estar muito frequentemente avariado. Na formação, o reforço a fazer é nos secretários clínicos e no atendimento ao público. Na optimização de gestão, o foco é na articulação com as ARS e hospitais, assim como o aumento do período de atendimento.

C – QUALIDADE

C1 – O último relatório de actividades da sua USF tem um capítulo dedicado à área da Qualidade?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
O último relatório de actividade da sua USF tem um capítulo dedicado à área da qualidade?	Sim	70,4%	64,8%	73,9%
	Não	29,6%	35,2%	26,1%

C2 – A USF tem Manuais de Boas Práticas?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
A USF tem Manuais de Boas Práticas?	Sim, para todas as áreas importantes	18,3%	26,2%	32,0%
	Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3%	35,0%	39,2%
	Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	35,7%	30,1%	24,0%
	Não, não tem nenhum	12,7%	8,7%	4,8%

C3 - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?	Sim	61,3%
	Não	38,7%

C3.1 - Se respondeu sim à questão C4, indique qual o questionário que foi utilizado:

Questionário Utilizado	Nº
Questionário de satisfação profissional de Luís Graça da Escola Nacional de Saúde Pública	19
Questionário de satisfação no trabalho de André Biscaia da USF Marginal	12
Construído na USF	11
SRS Aveiro	1
Questionário de Coimbra	1
MSCP	1
Equipa qualidade da ULSAM	1
Adaptação	1
Outro	1

C4 - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?	Sim	64,8%
	Não	35,2%

C4.1 - Se respondeu sim à questão C3, indique qual o questionário que foi utilizado:

Questionário Utilizado	Nº
EUROPEP	31
Construído na USF	16
Questionário de satisfação do cidadão construído pela USF Marginal com base no EUROPEP	14
Equipa qualidade da ULSAM	1
EUROPEP adaptado pela equipa	1
Questionário adaptado da USF Dafundo	1
Questionário validado	1
Baseado no Inquérito da Faculdade Economia Universidade de Coimbra	1

Comentário

Estes resultados denotam um maior compromisso com a área da qualidade e com a monitorização da satisfação dos cidadãos e da satisfação no trabalho.

C5 – A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:	MedicineOne	12,9%	11,5%	9,4%
	SAM/SAPE	78,8%	76,9%	84,4%
	Vitacare	8,3%	11,5%	6,3%

C6 – Em relação à aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que o conjunto de todos os profissionais da sua USF está

		A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:			
		MedicineOne	SAM/SAPE	Vitacare	
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF de um modo geral, considera:	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	8,3%	35,20%	12,5%	2011/2012
	Nem satisfeito / Nem insatisfeito	16,7	19,40%	12,5%	
	Satisfeito ou Muito satisfeito	75,0	45,40%	75,0%	
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	0,0%	53,8%	0,0%	2010/2011
	Nem satisfeito / Nem insatisfeito	8,3%	15,0%	25,0%	
	Satisfeito ou Muito satisfeito	91,7%	31,3%	75,0%	
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	31,3%	47,6%	22,2%	2009/2010
	Nem satisfeito / Nem insatisfeito	18,8%	19,4%	22,2%	
	Satisfeito ou Muito satisfeito	50,0%	33,0%	55,6%	

C6 – Opção de Respostas Não Agrupadas

		A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:			
		MedicineOne	SAM/SAPE	Vitacare	
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito/a	0,0%	7,4%	0,0%	2011/2012
	Insatisfeito/a	8,3%	27,8%	12,5%	
	Nem satisfeito/a / Nem insatisfeito/a	16,7%	19,4%	12,5%	
	Satisfeito/a	75,0	41,7%	50,0%	
	Muito satisfeito/a	0,0%	3,7%	25,0%	

Comentário

Nota-se ao longo dos anos uma hegemonia do sistema SAM/SAPE que é simultaneamente o sistema que menos satisfação desperta.

C7 – A sua USF tem acesso ao MIMUF?

A sua USF tem acesso ao MIMUF?	Sim	82,7%
	Não	17,3%

C7.1 – Se respondeu Sim à questão C7, em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:

Em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito/a	2,9%
	Insatisfeito/a	14,3%
	Nem satisfeito/a /Nem insatisfeito/a	21,9%
	Satisfeito/a	55,2%
	Muito satisfeito/a	5,7%

C7.2 – Se respondeu Sim à questão C7, considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

Considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	3,9%
	Em desacordo	16,5%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	18,4%
	De acordo	54,4%
	Muito de acordo	6,8%

C8 – A sua USF tem acesso ao SIARS?

A sua USF tem acesso ao SIARS?	Sim	79,2%
	Não	20,8%

C8.1 – Se respondeu Sim à questão C8, em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:

Em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito/a	3,0%
	Insatisfeito/a	17,2%
	Nem satisfeito/a /Nem insatisfeito/a	31,3%
	Satisfeito/a	46,5%
	Muito satisfeito/a	2,0%

C8.2 – Se respondeu Sim à questão C8, considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

Considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	6,3%
	Em desacordo	24,0%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	21,9%
	De acordo	42,7%
	Muito de acordo	5,2%

Comentário

A maioria das USF tem acesso ao MIMUF e SIARS e também a maioria dos que o têm revelam satisfação com estes dispositivos e consideram-nos importantes para a monitorização dos indicadores contratualizados.

C9 – Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	51,9%	35,0%	27,1%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	25,6%	33,0%	27,9%
	Satisfeito ou Muito satisfeito	22,5%	32,0%	45,0%

Comentário

Nota-se uma satisfação crescente com o sistema ALERT P1 para referência para os cuidados hospitalares.

C10 – Durante o ano de 2011, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

		2010/2011	2011/2012
A sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?	Sim	96,1%	92,2%
	Não	3,9%	7,8%

C10.1 – Ao responder sim, quantas vezes durante o ano de 2011?

		2010/2011	2011/2012
A sua USF quantas vezes ficou sem acesso às aplicações informáticas?	1 a 2	7,1%	4,3%
	3 a 5	21,2%	22,4%
	6 a 10	18,2%	11,2%
	Mais de 10	53,5%	62,1%

Comentário

A maioria das USF teve quebras no acesso às aplicações informáticas e estas quebras ocorreram mais do que 10 vezes no ano de 2011.

C11 – A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?

A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?	Sim	29,7%
	Não	70,3%

Comentário

A maioria das USF não tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes.

D – MANUAL DE ARTICULAÇÃO

D1 – Na sua USF, existe actualmente um Manual de Articulação aprovado?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
Na sua USF, existe actualmente um Manual de Articulação aprovado?	Sim	59,0%	70,9%	85,5%
	Não	24,6%	14,6%	14,5%
	Está actualmente em discussão	16,4%	14,6%	0,0%

D2 – Discussão do Manual de Articulação:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
O Manual de Articulação foi:	Discutido e acordado equilibradamente entre ambas as partes	76,9%	70,5%	57,6%
	Mais ou menos imposto pelo CS/ACES	15,4%	29,5%	36,4%
	Outra	7,7%	0,0%	6,1%

D3 – O Manual de Articulação tem sido:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
O Manual de Articulação tem sido:	Inútil	10,0%	16,9%	19,8%
	Pouco útil	46,3%	50,7%	44,6%
	Útil	41,3%	29,6%	34,7%
	Muito útil	2,5%	2,8%	1,0%

D4 - O Manual de Articulação já foi alguma vez fonte de conflitos?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
O Manual de Articulação já foi alguma vez fonte de conflitos?	Sim	17,1%	21,4%	20,0%
	Não	82,9%	78,6%	80,0%

Comentário

Cada vez mais USF têm manual de articulação com o ACES mas também cada vez mais os coordenadores das USF o consideram de pouca utilidade.

E – CONTRATUALIZAÇÃO

E1 a E5 – Como caracteriza o processo de contratualização?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	De acordo ou Muito de acordo	73,1%	66,0%	73,6%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	11,9%	11,7%	12,8%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	14,9%	22,3%	13,6%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	De acordo ou Muito de acordo	27,6%	27,2%	22,6%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	22,8%	12,6%	21,8%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	49,6%	60,2%	55,6%
O Sistema Informático em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.	De acordo ou Muito de acordo	20,0%	25,2%	35,7%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	8,8%	1,9%	15,9%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	71,2%	72,8%	48,4%
A Contratualização é uma negociação transparente.	De acordo ou Muito de acordo	29,3%	16,5%	19,2%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	22,0%	22,3%	15,2%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	48,8%	61,2%	65,6%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	De acordo ou Muito de acordo	32,8%	34,6%	34,4%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	12,2%	3,8%	13,3%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	55,0%	61,5%	52,3%

E1 a E5 – Opções de Resposta por ARS

		ARS Norte	ARS Centro	ARS Lisboa e Vale do Tejo
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	De acordo ou Muito de acordo	71,8%	70,0%	77,4%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	12,7%	15,0%	12,9%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	15,5%	15,0%	9,7%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	De acordo ou Muito de acordo	15,3%	33,3%	29,0%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	16,7%	38,9%	22,6%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	68,1%	27,8%	48,4%
O Sistema Informático em uso na sua USF é adequado à monitorização dos Indicadores contratualizados.	De acordo ou Muito de acordo	37,0%	50,0%	25,0%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	17,8%	5,6%	15,6%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	45,2%	44,4%	59,4%
A Contratualização é uma negociação transparente.	De acordo ou Muito de acordo	12,5%	31,6%	25,8%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	8,3%	31,6%	19,4%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	79,2%	36,8%	54,8%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	De acordo ou Muito de acordo	38,9%	20,0%	31,3%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	13,9%	20,0%	6,3%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	47,2%	60,0%	62,5%

Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas

Comentário

A contratualização é maioritariamente e cada vez mais considerada um estímulo para trabalhar com maior qualidade e os sistemas informáticos em uso são igualmente considerado cada vez mais adequados para a sua monitorização. Em sentido inverso, os coordenadores das USF consideram que a contratualização é uma negociação insuficientemente transparente e que a sua negociação não é equilibrada (com especial relevância na ARS Norte).

E8 – Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?

Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	32,7%
	Não	67,3%

E9 - As metas a contratualizar pelas USF devem ter em consideração:

(Atribuição de um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante)

São apresentados os problemas considerados mais relevantes pelos respondentes, ordenados do considerado mais importante ao considerado menos importante.

	Média	Mediana	Máximo	Mínimo	Desvio Padrão
O perfil de problemas de saúde da população inscrita na USF	4.5	5	5	1	0.7
A estrutura etária da população inscrita na USF	4.5	5	5	2	0.6
A tipologia da área geográfica onde a USF está inserida (urbana, rural, mista; litoral interior)	4.4	5	5	2	0.8
O histórico da USF (consultas, custos, etc)	4.3	4	5	1	0.8
A caracterização social da zona onde a USF está inserida (nível sócio-económico)	4.1	4	5	1	0.9
O tempo de vida da USF	4.1	4	5	2	0.9
A dimensão da USF em termos dos seus recursos humanos	4.1	4	5	2	0.9
O histórico do ACES em que a USF está integrada (consultas, custos, etc)	3.7	4	5	1	1.1

Foram ainda mencionados como **OUTROS aspetos** a ter em consideração:

- USF/ACES estarem integradas nas ULS e serem pouco valorizadas, excepto na exigência
- Avarias do sistema de informação que leva a ausência de registos interferindo com os resultados
- Relação entre a largura de banda da ligação e a dimensão do sistema informático
- Histórico só deve usado dentro do tempo de USF, 3 anos no mínimo
- Nº de recursos humanos das equipas e assiduidade dos mesmos
- Condicionantes de pessoal e instalações e equipamentos que não são da responsabilidade da USF

Comentário

Maioria dos coordenadores das USF revela que não foram consideradas as especificidades da sua USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização para a contratualização. Os aspectos considerados mais importantes para a contratualização das metas são o perfil de problemas de saúde da população inscrita na USF, a estrutura etária da população inscrita na USF, a tipologia da área geográfica onde a USF está inserida (urbana, rural, mista; litoral interior) e o histórico da USF (consultas, custos, etc).

F – INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

F1 – Condições Técnicas para a actividade dos profissionais de saúde na USF

		2009/2010	2010/2011	2011/2012
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de acordo	54,5%	58,7%	60,9%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	7,6%	7,7%	10,2%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	37,9%	33,7%	28,9%
A USF onde trabalho tem o equipamento adequado para actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de acordo	55,3%	59,6%	-
	Nem de acordo/Nem em desacordo	9,8%	10,6%	-
	Em desacordo ou Muito em desacordo	34,8%	29,8%	-
A USF onde trabalho tem o equipamento informático adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de acordo	-	-	42,2%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	10,2%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	47,7%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de acordo	-	-	68,0%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	-	-	14,8%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	17,2%

F1 – Opções de Resposta por ARS

		ARS Norte	ARS Centro	ARS Lisboa e Vale do Tejo
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de Acordo	61,6%	36,8%	75,0%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	9,6%	15,8%	6,3%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	28,8%	47,4%	18,8%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de Acordo	41,1%	57,9%	37,5%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	8,2%	5,3%	15,6%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	50,7%	36,8%	46,9%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	De acordo ou Muito de Acordo	63,0%	78,9%	71,9%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	20,5%	,0%	9,4%
	Em desacordo ou Muito em desacordo	16,4%	21,1%	18,8%

Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas.

Comentário

Regista-se uma melhoria da satisfação com as instalações e relativa satisfação com os equipamentos clínicos mas menos com os informáticos.

G – FORMAÇÃO

G1 – Em 2011, a ARS a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?

		2010/2011	2011/2012
A ARS a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?	Sim	39,4%	67,8%
	Não	60,6%	32,2%

G1.1 – Estas acções de formação promovidas pela ARS foram dirigidas a que profissionais?

Estas acções de formação promovidas pela ARS foram dirigidas a que profissionais?	Coordenadores	27,3%
	Conselho Técnico	18,2%
	Médicos	18,2%
	Secretários Clínicos	36,4%

G2 – Em 2011, o ACES a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?

A ACES a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?	Sim	42,6%
	Não	57,4%

G1.1 – Estas acções de formação promovidas pelo ACES foram dirigidas a que profissionais?

Estas acções de formação promovidas pelo ACES foram dirigidas a que profissionais?	Coordenadores	16,7%
	Conselho Técnico	16,7%
	Médicos	16,7%
	Secretários Clínicos	50,0%

G1 e G2 – Opções de Resposta por ARS

		ARS Norte	ARS Centro	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Em 2011, a ARS a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?	Sim	83,6%	56,3%	39,3%
	Não	16,4%	43,8%	60,7%
Estas acções de formação promovidas pela ARS foram dirigidas a que profissionais?	Coordenadores	100,0%	0,0%	25,0%
	Conselho Técnico	0,0%	50,0%	0,0%
	Médicos	0,0%	0,0%	25,0%
	Secretários Clínicos	0,0%	50,0%	50,0%
Em 2011, o ACES a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?	Sim	43,5%	23,5%	53,8%
	Não	56,5%	76,5%	46,2%
Estas acções de formação promovidas pelo ACES foram dirigidas a que profissionais?	Coordenadores	33,3%	0,0%	0,0%
	Conselho Técnico	0,0%	100,0%	0,0%
	Enfermeiros	0,0%	0,0%	50,0%
	Secretários Clínicos	66,7%	0,0%	50,0%

Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas.

Comentário

Regista-se um aumento das acções de formação de iniciativa das ARS (principalmente na ARS Norte) mas maioria dos ACES não promoveu acções de formação próprias dirigidas às USF.

K – RECURSOS HUMANOS

K1 – O número de profissionais comparativamente com o número de profissionais não providos em lugar do quadro (sem vínculo definitivo à Função Pública) das USF participantes do estudo:

	Médicos		Enfermeiros		Assistentes Técnicos		
Profissionais providos em lugar do quadro	848	94,2%	639	70,8%	461	67,4%	2011/2012
Profissionais não providos em lugar do quadro	52	5,7%	264	29,2%	223	32,6%	
Profissionais das USF Valores Totais	900	100%	903	100%	684	100%	
Profissionais providos em lugar do quadro	696	93,2%	520	71,4%	408	71,2%	2010/2011
Profissionais não providos em lugar do quadro	51	6,8%	208	28,6%	165	28,8%	
Profissionais das USF Valores Totais	747	100%	728	100%	573	100%	
Profissionais providos em lugar do quadro	471	91,3%	393	75,7%	302	70,9%	2009/2010
Profissionais não providos em lugar do quadro	45	8,7%	126	24,3%	124	29,1%	
Profissionais das USF Valores Totais	516	100%	519	100%	426	100%	

Comentário

Acentua-se a tendência de haver cada menos enfermeiros e secretários clínicos providos em lugar do quadro a exercer nas USF e, no sentido inverso, cada vez mais médicos providos em lugar do quadro.

DISCUSSÃO

Como primeira grande conclusão, realça-se o valor deste estudo (que já vai sua terceira edição) – O Momento Actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal da USF-AN – na monitorização da evolução desta Reforma ao permitir identificar áreas que necessitam de maior apoio e atenção ao seu desenvolvimento e, simultaneamente, apontar caminhos para a melhoria.

Este estudo tem uma vertente de satisfação em termos gerais com entidades e áreas de actuação (e as avaliações gerais são de grande importância porque representam avaliações globais e balanços que as pessoas fazem em relação a temas para elas importantes e estão relacionadas com a motivação para cooperar e melhorar) e uma vertente de satisfação em termos mais específicos que, de certo modo, explica aquelas avaliações mais gerais.

Em termos gerais, nota-se um decréscimo da satisfação dos coordenadores das USF em relação à Reforma dos CSP em geral e aos organismos da administração central e regional (Ministério da Saúde e Administrações Regionais de Saúde - ARS). A comparação entre o processo de reforma em geral e os organismos da administração central e regional revela que estes são pior avaliados que a Reforma em geral; O mesmo acontece também com as Equipas Regionais de Apoio (ERA) e a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), avaliadas pela primeira vez este ano, ainda que as ERA apresentem maior dispersão dos níveis de satisfação e uma maior percentagem de coordenadores muito satisfeitos do que os outros organismos de administração (em LVT a ERA desperta, no entanto, níveis de satisfação mais baixos do que nas outras regiões). É em relação às estruturas com quem as USF se têm de relacionar mais prolongadamente e de quem dependem para muita da sua actividade – as ARS – que se notam os níveis mais baixos de satisfação (em particular na ARS Centro).

Ao nível mais micro, dos Agrupamentos de Centros de Saúde (ACES) a que os coordenadores pertencem, revela-se uma melhoria da satisfação ao longo dos anos mas menor do que em relação à reforma em geral (é novamente na ARS Centro onde se nota menor satisfação) e com uma maior dispersão dos resultados com mais coordenadores muito insatisfeitos ou muito satisfeitos.

Quanto à actividade da sua própria USF, os coordenadores apresentam um aumento da satisfação ao longo dos anos e em patamares muito elevados e superiores à avaliação que fazem da Reforma em geral.

Em relação à satisfação dos coordenadores de USF conforme o modelo de actividade, vemos que existe maior satisfação dos coordenadores em Modelo B com a Reforma no geral e com o Ministério da Saúde e muito maior satisfação com a sua própria actividade mas ligeiramente menor com o seu ACES e a sua ARS quando comparados com os que estão em Modelo A. Os maiores níveis de insatisfação surgem nos coordenadores em Modelo A com a ERA da sua região.

Por seu lado, a satisfação com a USF-AN tem comparativamente com a avaliação da Reforma uma melhor avaliação e apresenta uma melhoria em relação aos anos anteriores, sendo a satisfação maior nos coordenadores em Modelo B. De notar que, pela primeira vez, não existem coordenadores muito insatisfeitos com a actividade da USF-AN.

Os sistemas de informação, os recursos humanos e as remunerações relativas às actividades específicas são os principais problemas a resolver na óptica dos coordenadores das USF.

Quanto às áreas que os coordenadores gostariam de ver alteradas para melhorar o funcionamento das suas USF, os resultados foram semelhantes aos do ano passado, excepto na menor preocupação com a acreditação e contratualização e maior preocupação com os vínculos laborais estáveis, equipamentos e instalações (viaturas para domicílios e mais espaço físico). Manteve-se a preocupação com o sistema de informação por não ser eficiente e estar muito frequentemente avariado. Na formação, o reforço a fazer é nos secretários clínicos e no atendimento ao público. Na optimização de gestão, o foco é na articulação com as ARS e hospitais, assim como o aumento do período de atendimento.

Os resultados do estudo deste ano denotam um maior compromisso com a área da qualidade e com a monitorização da satisfação dos cidadãos e da satisfação no trabalho.

No que se refere aos sistemas de informação, nota-se ao longo dos anos uma hegemonia do sistema SAM/SAPE que é simultaneamente o sistema que menos satisfação desperta.

A maioria das USF tem acesso ao MIMUF e SIARS e também a maioria das que o têm revelam satisfação com estes dispositivos e consideram-nos importantes para a monitorização dos indicadores contratualizados.

Nota-se uma satisfação crescente com o sistema ALERT P1 para referenciação para os cuidados hospitalares.

A maioria das USF teve, no entanto, quebras no acesso às aplicações informáticas e essas quebras ocorreram mais do que 10 vezes no ano de 2011.

A maioria das USF não tem, ainda, quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes.

Cada vez mais USF têm manual de articulação com o ACES mas também cada vez mais os coordenadores das USF o consideram de pouca utilidade.

A contratualização é maioritariamente e cada vez mais considerada um estímulo para trabalhar com maior qualidade e os sistemas informáticos em uso são igualmente considerado cada vez mais adequados para a sua monitorização. Em sentido inverso, os coordenadores das USF consideram que a contratualização é uma negociação insuficientemente transparente e que a sua negociação não é equilibrada (com especial relevância na ARS Norte).

A maioria dos coordenadores das USF revela que não foram consideradas as especificidades da sua USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização para a contratualização. Os aspectos considerados mais importantes para a contratualização das metas são o perfil de problemas de saúde da população inscrita na USF, a estrutura etária da população inscrita na USF, a tipologia da área geográfica onde a USF está inserida (urbana, rural, mista; litoral interior) e o histórico da USF (consultas, custos, etc).

Regista-se uma melhoria da satisfação com as instalações e relativa satisfação com os equipamentos clínicos mas menos com os informáticos.

Regista-se um aumento das acções de formação de iniciativa das ARS (principalmente na ARS Norte) mas maioria dos ACES não promoveu acções de formação dirigidas às USF.

Acentua-se a tendência de haver cada menos enfermeiros e secretários clínicos providos em lugar do quadro a exercer nas USF e, no sentido inverso, cada vez mais médicos providos em lugar do quadro.

Segue-se uma avaliação SWOT com os resultados principais e a percepção dos autores sobre as ameaças e as oportunidades à Reforma dos Cuidados de Saúde Primários.

Os autores consideram esta Reforma dos Cuidados de Saúde Primários uma das grandes inovações da sociedade portuguesa dos últimos anos e o seu modelo – assente em soluções técnicas e privilegiando a autonomia e a responsabilização dos profissionais, a interacção próxima e participativa com os cidadãos e uma gestão mais próxima do nível onde a actividade da organização tem lugar - uma alternativa portuguesa para a melhoria de outros sectores do Estado e resolução de muitos dos problemas que a Sociedade Portuguesa enfrenta.



06 de Maio de 2012

ANEXO Nº 1 – QUESTIONÁRIO

O MOMENTO ACTUAL DA REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL 2011/2012

Questionário aos Coordenadores das USF

A - Geral

A1 - Em relação ao momento actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar, em termos gerais:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A2 - Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A3 - Em relação à actuação actual da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A4 - Em relação à actuação actual da Administração Regional de Saúde (ARS) a que pertence a sua USF na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários, considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A5 - Em relação à actuação actual do seu Agrupamento de Centros de Saúde (ACES), considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A6 - Em relação à actuação actual da Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiares (USF-AN), considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

A7 - Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF até agora, e de um modo geral, considera que está:

- 1 – Muito insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 – Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 – Satisfeito
- 5 – Muito satisfeito
- 9 – Não responde

A8 - Em relação à actuação actual da Equipa Regional de Apoio (ERA) a que pertence a sua USF, considera estar:

- 1 – Muito insatisfeito/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

B – Identificação de Necessidades

B1 - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses?

(Atribua a cada um dos seguintes itens um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante; se considerar outros itens, escreva-os no final)

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
B1.1 – Formação						
B1.2 – Instalações						

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
B1.3 – Acreditação						
B1.4 – Equipamentos						
B1.5 – Contratualização						
B1.6 - Carteiras Adicionais						
B1.7 - Incentivos Financeiros						
B1.8 - Actividades Específicas						
B1.9 - Incentivos Institucionais						
B1.10 - Sistemas de Informação						
B1.11 - Relacionamento com os Directores Executivos dos ACES						
B1.12 - Articulação com outras unidades do ACES						
B1.13 - Mobilidade dos Profissionais para as USF						
B1.14 - Proliferação de Unidades Locais de Saúde						
B1.15 - Remunerações relativas às actividades específicas, nomeadamente serem consideradas para efeitos de 13º/14º meses e reforma						
B1.16 – Recursos humanos / Contratos precários						
B1.17 - Outros (pode ser uma explicitação dos anteriores)						

B2 - Indique as três principais áreas que alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF:

.....

C - Qualidade

C1 - O último relatório de actividades da sua USF tem um capítulo dedicado à área da Qualidade?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

C2 - A sua USF tem Manuais de Boas Práticas?

- 1 - Sim, para todas as áreas importantes
- 2 - Sim, para a maioria das áreas importantes
- 3 - Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes
- 4 - Não, não tem nenhuma
- 9 - Não responde

C3 - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C3.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C3B)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C3B)

C3.1 - Se respondeu sim à questão C3, indique qual o questionário que foi utilizado:

- 1 - Europep
- 2 – Questionário de satisfação do cidadão construído pela USF Marginal com base no Europep
- 3 – Outro. Qual?

- 9 - Não responde

C3B - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C3B.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C4)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C4)

C3B.1 - Se respondeu sim à questão C3B, indique qual o questionário que foi utilizado

- 1 - Europep
- 2 – Questionário de satisfação do cidadão construído pela USF Marginal com base no Europep
- 3 – Outro. Qual?

- 9 - Não responde

C4 - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C4.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C4B)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C4B)

C4.1 - Se respondeu sim à questão C4, indique qual o questionário que foi utilizado:

- 1 – Questionário de satisfação profissional de Luís Graça da Escola Nacional de Saúde Pública
- 2 – Questionário de satisfação no trabalho de André Biscaia da USF Marginal
- 3 – Outro. Qual?

- 9 - Não responde

C4B - Na sua USF foi realizada em 2011 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C4B.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C5)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C5)

C4B.1 - Se respondeu sim à questão C4B, indique qual o questionário que foi utilizado:

- 1 – Questionário de satisfação profissional de Luís Graça da Escola Nacional de Saúde Pública
- 2 – Questionário de satisfação no trabalho de André Biscaia da USF Marginal
- 3 – Outro. Qual?

- 9 - Não responde

C5 - Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF:

- 1 - Medicine One
- 2 - Vitacare
- 3 - SAM/SAPE
- 9 - Não responde

C6 - Em relação a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF, e de um modo geral, considera que está:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito
- 9 - Não responde

C7 - A sua USF tem acesso ao MIMUF?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C7.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C8)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C8)

C7.1 - Se respondeu Sim à questão C7, em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito
- 9 - Não responde

C7.2 Se respondeu Sim à questão C7, considera que a aplicação MIMUF é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

C8 - A sua USF tem acesso ao SIARS?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C8.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C9)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C9)

C8.1 - Se respondeu Sim à questão C8, em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito
- 9 - Não responde

C8.2 - Se respondeu Sim à questão C8, considera que a aplicação SIARS é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

C9 - Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está:

- 1 - Muito insatisfeito
- 2 - Insatisfeito
- 3 - Nem satisfeito nem insatisfeito
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito satisfeito
- 9 - Não responde

C10 - Durante o ano de 2011, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C10.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C11)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C11)

C10.1 Ao responder sim, quantas vezes durante o ano de 2011?

- 1 - Uma a duas vezes
- 2 - Três a cinco vezes
- 3 - Seis a dez vezes
- 4 - Mais de dez vezes
- 9 - Não responde

C11 - A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

D - MANUAL DE ARTICULAÇÃO

D1 - Na sua USF, existe actualmente um Manual de Articulação aprovado?

- 1 - Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão D2)
- 2 - Não (se respondeu “Não” passe para a questão E1)
- 3 - Está actualmente em discussão (se respondeu “Está actualmente em discussão” passe para a questão E1)
- 9 - Não responde

D2 - O Manual de Articulação foi:

- 1 - Discutido e acordado equilibradamente entre ambas as partes
- 2 - Mais ou menos imposto pelo CS / ACES
- 3 - Outra. Qual?
- 9 - Não responde

D3 - O Manual de Articulação tem sido:

- 1 - Inútil
- 2 - Pouco útil
- 3 - Útil
- 4 - Muito útil
- 9 - Não responde

D4 - O Manual de Articulação já foi alguma vez fonte de conflitos?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

E - Contratualização

E1 - A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

E2 - As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

E3 - A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

E4 - A Contratualização é uma negociação transparente.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

E5 - As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

E6 - A sua USF teve direito a Incentivos Financeiros, referentes ao ano de 2011?

- 1 – Sim
- 2 - Não
- 9 - Não se aplica

E7 - A sua USF teve direito a Incentivos Institucionais, referentes aos anos

- 1 – 2008
- 2 – 2009
- 3 – 2010
- 4 – 2011

Caso tenha tido direito já os recebeu? Relativos a que ano(s)?

- 1 – 2008
- 2 – 2009
- 3 – 2010
- 4 – 2011

E8 - Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?

- 1 - Sim
- 2 - Não
- 9 - Não responde

E9 - As metas a contratualizar pelas USF devem ter em consideração:

(Atribua a cada um dos seguintes itens um valor entre 1 e 5 de acordo com a sua importância; 1 - menos importante a 5 - mais importante; se considerar outros itens, escreva-os no final)

	1	2	3	4	5	9 - Não Responde
E9.1 - O perfil de problemas de saúde da população inscrita na USF						
E9.2 - O histórico da USF (consultas, custos, etc)						
E9.3 - A tipologia da área geográfica onde a USF está inserida (urbana, rural, mista; litoral interior)						
E9.4 - A estrutura etária da população inscrita na USF						
E9.5 - O tempo de vida da USF						
E9.6 - A dimensão da USF em termos dos seus recursos humanos						
E9.7 - A caracterização social da zona onde a USF está inserida (nível sócio-económico)						
E9.8 - O histórico do ACES em que a USF está integrada (consultas, custos, etc)						
E9.9 - Outras (pode ser uma explicitação das anteriores)						

F - Condições Técnicas para a actividade dos profissionais de saúde na USF

(Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes frases)

F1 - A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

F2 - A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a actividade dos profissionais de saúde.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

F3 - A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a actividade dos profissionais de saúde.

- 1 - Muito em desacordo
- 2 - Em desacordo
- 3 - Nem de acordo nem em desacordo
- 4 - De acordo
- 5 - Muito de acordo
- 9 - Não responde

G - Formação

G1 - Em 2011, a ARS a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?

- 1 - Sim (se Sim, passe à questão G1.1)
- 2 - Não (se Não, passe à questão G2)
- 9 - Não responde (se Não responde, passe à questão G2)

G1.1 - Estas acções de formação promovidas pela ARS foram dirigidas a que profissionais? (pode escolher mais do que uma opção)

- 1 - Coordenadores
- 2 - Conselho Técnico
- 3 - Médicos
- 4 - Enfermeiros
- 5 - Secretários Clínicos
- 9 - Não responde

G2 - Em 2011, o ACES a que a sua USF pertence promoveu acções de formação dirigidas às USF?

- 1 - Sim (se Sim, passe à questão G2.1)
- 2 - Não (se Não, passe à questão H)
- 9 - Não responde (se Não responde, passe à questão H)

G2.1 - Estas acções de formação promovidas pelo ACES foram dirigidas a que profissionais?

(pode escolher mais do que uma opção)

- 1 - Coordenadores
- 2 - Conselho Técnico
- 3 - Médicos
- 4 - Enfermeiros
- 5 - Secretários Clínicos
- 9 - Não responde

H - Condições laborais dos profissionais de saúde na USF

H1 – Na USF onde trabalho o número de profissionais é de:

Assistentes Técnicos _____

Enfermeiros _____

Médicos _____

H2 – Na USF onde trabalho o número de profissionais não providos em lugar do quadro (sem vínculo definitivo à Função Publica) é de:

Assistentes Técnicos _____

Enfermeiros _____

Médicos _____

I - Para conhecer melhor a sua USF

I1 - A minha USF é da ARS:

- 1 - Norte
- 2 - Centro
- 3 - Lisboa e Vale do Tejo
- 4 - Alentejo
- 5 - Algarve
- 9 - Não responde

I2 - A minha USF é de:

- 1 - Modelo A
- 2 - Modelo B
- 9 - Não responde

I3 - A minha USF iniciou funções em:

- 1 - 2006
- 2 - 2007
- 3 - 2008
- 4 - 2009
- 5 - 2010
- 6 - 2011
- 7 - 2012
- 9 - Não responde

Obrigado pela sua disponibilidade
USF-AN

ANEXO Nº 2 – REFERÊNCIAS DA QUESTÃO B2

De seguida apresenta-se todas as referências de resposta em relação à Identificação de Necessidades.

RESPOSTAS	REGIÃO
Melhor articulação com a ULS, nomeadamente fornecimento de material imprescindível ao funcionamento da USF (viatura p. ex.) Eliminação do conceito de enfermeiro por área geográfica, que nos é imposto e prejudica o funcionamento e a organização da USF Assistente operacional nas 12 horas de funcionamento e exclusivos da USF	ARS Norte
Espaço físico Numero de profissionais Formação	ARS Norte
Maior autonomia funcional Acesso a verbas próprias para gestão da USF Aquisição de viatura própria para a Atividade Domiciliária	ARS Norte
Conselho Técnico Formação Externa Governança Clínica	ARS Norte
Sector administrativo Carteiras adicionais Serviço Social do ACES	ARS Norte
Acesso a indicadores em tempo real (ou atraso máximo de 1 dia) Diminuição da burocracia no relacionamento com o ACES Mais autonomia	ARS Norte
Alargamento do espaço físico Desenvolvimento do trabalho em equipa Resolução de problemas informáticos	ARS Norte
Alargamento de instalações + melhoria de equipamentos Atribuição de uma viatura. Formação aos profissionais - atendimento, auditorias e contratualização	ARS Norte
Instalações e equipamentos Mobilidade dos profissionais Simplificação e clarificação das grelhas de acompanhamento e tudo o que condicionam	ARS Norte
Mudar de Aces Conceder verdadeira autonomia USF Trabalhar e mudar alguns elementos da equipa	ARS Norte
Formação sobre trabalho em equipa para melhoria do trabalho conjunto em torno de objetivos comumente aceites Criação de interface mais funcional entre programas informáticos: prioritário SINUS/SAPE/SAM e posteriormente extensivo a SIMA rastreios / Alert P1 e MIM@UF. Formação SAPE (na minha unidade só há uma enfermeira com a formação formal no programa)	ARS Norte

RESPOSTAS	REGIÃO
Sistema Informático de Gestão de Stocks. Mudança estrutural com aumento de gabinetes para os Internos. Quiosque eletrónico eficaz	ARS Norte
Melhor equipa de enfermagem; Melhores instalações Melhor articulação com ACES	ARS Norte
Instalações Carro para domicílios Carteiras adicionais de acordo com necessidades sentidas	ARS Norte
Formação Contratos precários Contratualização - que este ano aconteceu c o ACES, de forma muito equilibrada, tendo correspondido a uma verdadeira negociação (o contrário do q aconteceu no ano passado, com o departamento de contratualização); desconheço ainda se a contratualização que ocorreu este ano será validada pelo departamento de contratualização e pela ARS	ARS Norte
Exclusivamente instalações (espaço físico+equipamentos+informática)	ARS Norte
Formação Resolução contratos precários Instalações	ARS Norte
Formação Organização de processos Atendimento	ARS Norte
Formação, principalmente assistentes técnicos Melhoria dos sistemas informáticos Mobilidade mais fácil dos recursos humanos	ARS Norte
Promover mais formação para atendimento ao público para secretários clínicos. Maior celeridade por parte do ACES na substituição de material avariado. Sistemas de informação em funcionamento adequado - esta USF chega a estar semanas consecutivas com avaria no SI	ARS Norte
O sistema de gestão de fila A contratação dos profissionais Fundo de maneio	ARS Norte
O enfermeiro de família por área geográfica é impossível de se adequar à prática clínica. Cuidados domiciliários sejam realizados por área geográfica Atendimento dos outros grupos vulneráveis/risco não acho que deva ser obrigatório por área geográfica. O médico de família não trabalha por área geográfica mas sim por famílias No ACES a que pertence a nossa USF não existe um serviço de motoristas eficiente para a realização de cuidados domiciliários curativos/preventivos nas sua plenitude, lembro que esta é uma área essencial para a USF cumprir os seus compromissos. Deveriam ser discutidas com o ACES e com outras USF estratégias para melhorar o comprimento dos indicadores.	ARS Norte

RESPOSTAS	REGIÃO
Melhor articulação com os hospitais de referência, realizar protocolos conjuntos.	
Melhorar os sistemas de informação Alargamento de instalações Melhorar o funcionamento do ACES, e criar um site à semelhança de outros ACES	ARS Norte
Instalações Sistema informático Formação	ARS Norte
Sistema Informático Equipamento Informático Contratos Precários	ARS Norte
Instalações Secretariado clínico Relação com ACES	ARS Norte
Colocaria a Lei igual para os três grupos profissionais em relação ao horário de trabalho: retiraria a possibilidade dos Secretários Clínicos invocarem o estatuto que lhes dá a possibilidade de não trabalharem fora das 9.00 - 17.00 Fornecimento de material: criaria Indicadores para os Armazéns da ARS, cotados pelos ACES, consoante o fornecimento do material (tem havido rotura de stocks! e isso influencia negativamente a obtenção das metas das USFs) Não me lembro neste momento	ARS Norte
Espaço físico Higiene Equipamentos	ARS Norte
Organização Atendimento Qualidade	ARS Norte
Substituição rápida dos elementos a faltar (doença ou aposentação) Realização de contratos definitivos aos 4 elementos com contratos precários Atribuição de uma sala do C. Saúde para atividades da USF	ARS Norte
Condições físicas - poucos gabinetes Sistema informático Falta de recursos para armazenamento de material	ARS Norte
Atendimento SC Redução gastos	ARS Norte
Atendimento Telefónico Sistema Informático Articulação com Hospital	ARS Norte
Relacionamento institucional a montante Desburocratização	ARS Norte
Melhoria do sistema informático Melhoria de comunicação com o utente Melhoria de articulação com os cuidados diferenciados	ARS Norte

RESPOSTAS	REGIÃO
Telefonista/segurança Alargamento cobertura assistencial Maior autonomia organizativa	ARS Norte
Equipamento muito desatualizado Maior rapidez informática Instalações adequadas	ARS Norte
Enfermagem Dinâmica interpares	ARS Norte
Horário dos profissionais alargado Cooperação dos grupos profissionais Responsabilização individual	ARS Norte
Reforço o trabalho de equipa através de atividades de team building Formação em atendimento ao público Formação em gestão de conflito	ARS Norte
Alguma autonomia financeira Formação para Secretariado Clínico Apoio a nas avarias dos SI	ARS Norte
Melhor equipamento informático e mais rapidez das aplicações disponíveis Melhor equipamento médico e de enfermagem (o que temos foi herdado do antigo C. Saúde) Melhor acessibilidade de telefone (só dispomos de 1 linha)	ARS Norte
Sistema Informático Articulação com o ACES e com o Hospital de referencia Resolução do problema dos contratos precários	ARS Norte
Disposição do balcão de atendimento da USF; Trabalho por enfermeiro de família (e não por área geográfica) - equipa médico-enfermeiro; Dispositivos de ordenador de vez na secretaria.	ARS Norte
Acesso a modelo B (que atualmente se encontra bloqueado) Ordenado segundo desempenho Contratualização ERA não trata as USF de maneira digna, passando rasteiras atrás de rasteiras...	ARS Norte
Autonomia Mobilidades Sistemas informáticos	ARS Norte
Linha telefónica autónoma Alargamento do horário Início de Carteiras Adicionais: Cessação Tabágica E Hipo coagulação	ARS Norte
Criação de Quiosque informático interativo de atendimento aos utentes Mudança do sistema informático (SAM / SAPE) Apoio informático por parte do ACES insuficiente Formações para os profissionais realizadas na área geográfica do ACES, de forma a possibilitar maior participação	ARS Norte
Informática Relações interpessoais entre os membros da equipa	ARS Norte

RESPOSTAS	REGIÃO
Aumentar o profissionalismo dos membros da equipa	
Instalações Sistema e material informático adequado e com a devida manutenção. Alargamento do horário assistencial.	ARS Norte
Atendimento administrativo Distribuição de horários Parcerias	ARS Norte
Área da monitorização da qualidade Área da humanização Área da investigação	ARS Centro
Contratos-programa para os ACES Reforma das ARS Instalações	ARS Centro
Instalações sistemas de informação Estabilidade da equipa, aguardamos alocações definitivas	ARS Centro
Gestão e planeamento	ARS Centro
Recursos humanos Formação Incentivos	ARS Centro
Sistemas de informação – SINUS programa obsoleto de gestão da agenda e de marcação de consultas, o SAPE é um programa moroso e muito complicado para o registo, o SAM é incompleto e o SAM estatístico é inútil Sistema de marcação de consultas Viaturas para serviço domiciliário	ARS Centro
Passagem a modelo B Formação técnicos administrativos Maior autonomia em relação ULS	ARS Centro
Informatizar a gestão da unidade Facilitar e integrar todas as aplicações informáticas, gerando eficiência Desfocar a atividade da avaliação, libertando energia emocional para a atividade assistencial, a prestação do serviço	ARS Centro
Mobilidade dos profissionais para as USF Recursos humanos Contratualização	ARS Centro
Gestão da equipa Sistema informático (substituição do servidor e periféricos, melhoria da velocidade da rede informática e dos programas informáticos). Alargamento das instalações.	ARS Centro
Formação aplicada a melhoria da cultura e qualidade organizacional Ser um verdadeiro centro de custos e resultados com as consequências inerentes	ARS Centro
Instalações Local	ARS Centro

RESPOSTAS	REGIÃO
Informática	
Alteração da central de compras, material pedido igual ao entregue, mais rapidez de ação dos responsáveis (ACES e ARS)	ARS Centro
Organização Formação Maior flexibilidade de disponibilidade de trabalho	ARS Centro
Interesse da ARS pelo êxito das USF Recursos humanos Material	ARS Centro
Ter viatura disponível para a USF Ter outro sistema informático, atualmente é o SAM, com possibilidade de monitorização do funcionamento total. Ter personalidade jurídica	ARS Centro
Espaço Físico Qualidade	ARS Centro
Melhor relação com DE executivos Melhoria da contratualização Melhoria dos S Informáticos	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Instalações Rede Informática Equipamento	ARS Lisboa e Vale do Tejo
As instalações renovadas deveriam ter tido mais assistência Aquisição de material deveria ter sido feita com escolha direta Não foram contempladas nas instalações renovadas espaço suficiente para armazém...	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Instalações Sistema informático Viatura para domicílios	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Instalações Equipamentos Menos utentes para o coordenador	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Atendimento telefónico (já foi alterado e melhorado) Atendimento da doença aguda pela equipa (já foi alterado e melhorado) Recursos humanos (2 ou 3 elementos que pouco fazem pela equipa)	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Instalações em obras prometidas há 6 anos Melhoria da rede, hardware e software informático Formação acessível e adequada a todos	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Sistema informático de uma vez por todas a funcionar. Fazer perceber aos responsáveis do ACES que sem sistema informático não há indicadores. Maior coesão da equipa pois por vezes está um pouco desmotivada	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Rede Informática e servidor;	ARS Lisboa e Vale do Tejo

RESPOSTAS	REGIÃO
Aumento do nº de profissionais médicos; Aumento espaço físico	
Autonomia Autonomia Autonomia	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Contratualização; Sistemas de Informação; Articulação com outras Unidades do ACES	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Sistema Informático / estatística Alargamento do horário p situações agudas ao fim de semana Autonomia financeira para resolver problemas do quotidiano (tipo fundo de maneo com limite até pex 1000€.	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Aumento do número de profissionais de enfermagem e secretariado clínico; Viatura para domicílios; Formação para o secretariado clínico.	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Contratação de profissionais Aumento remunerações	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Formação Partilha de informação Gestão de conflitos e tempo	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Estabilidade dos contratos laborais dos profissionais USF Necessidade de quiosque multimédia Melhorar comunicação via internet e e-mail	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Formação da área administrativa Acesso telefónico á USF Fomentar trabalho em equipa	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Espaço Físico Formação	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Mobilidade dos profissionais Acompanhamento disponibilizado pelas entidades competentes Equipamentos	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Mais Secretários Mais Enfermeiros Melhor sistema de informação	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Carteiras adicionais; Alargamento horário; Repensar dos novos 78 indicadores a implementar	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Mobilidade dos profissionais Acompanhamento disponibilizado pelas instituições competentes Equipamentos	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Maior apoio em relação á introdução correta de dados para efeitos de estatística/atingir Objetivos Ter atenção ao pessoal contratado Maior apoio na parte de material informático, material de secretaria	ARS Lisboa e Vale do Tejo

RESPOSTAS	REGIÃO
Sistema informático Contratos precários / mobilidade Autonomia ACES	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Aumentar o nº de assistentes técnicos (+2) Disponibilizar formação aos 3 extratos profissionais Remuneração de acordo com o modelo B	ARS Lisboa e Vale do Tejo
Instalações Informática Carteiras Adicionais	ARS Alentejo
Pessoal Equipamentos Formação	ARS Algarve