

RELATÓRIO DO ESTUDO

**O MOMENTO ACTUAL DA REFORMA DOS
CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL
2012/2013**

Questionário aos Coordenadores das USF

Lisboa, Maio 2013

FICHA TÉCNICA DO ESTUDO

Instituição Proponente	USF-AN – Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiar
Autores	André Rosa Biscaia Rui Cardeira Carlota Pacheco Vieira
Objectivo geral	Conhecer o estado actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal - a satisfação associada e o desenvolvimento estrutural e organizacional das USF – 2012-2013.
Finalidade	Monitorizar e apoiar a evolução da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em Portugal.
Duração do estudo	Fevereiro 2013 a Maio 2013
Desenho de Estudo	Estudo observacional, transversal e descritivo.
População	Universo: coordenadores de USF em actividade no território português (N=356, em Janeiro 2013). 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 7 a 29 de Março de 2013. Foram contactados todos os coordenadores de USF em actividade, é, portanto, um estudo censitário. 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.
Estratégia de Análise	Efectuou-se análise estatística descritiva – cálculo de percentagens ou de medidas de tendência central (média, mediana) e/ou 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 – Agrupamento de Centros de Saúde; ARS – Administração Regionais de Saúde; CSP – Cuidados de Saúde Primários; ERA – Equipa Regional de Apoio; LVT – Lisboa e Vale do Tejo; MS - Ministério da Saúde; USF – Unidade de Saúde Familiar; USF-AN - Associação Nacional das USF.

Nota: Este documento foi redigido sem aplicação do novo acordo ortográfico; O símbolo “-” nos quadros que se seguem significa que esse mesmo item não se aplica no ano em causa.

CARACTERÍSTICAS DO UNIVERSO EM ESTUDO E COMPARAÇÃO COM OS RESPONDENTES

À semelhança dos anos anteriores, 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 (N=356). Foram efectivamente contactadas 333 USF. Obtiveram-se 135 respostas, o que corresponde a uma **taxa de resposta de 41%** em relação aos coordenadores efectivamente contactados para participar no estudo (N=333) (56% em 2011/2012, 52% em 2010/2011, 61% em 2009/2010); taxa de resposta de 38% em relação ao universo dos coordenadores de USF em actividade (N=356) (40% 2011/2012, 37% em 2010/2011, 59% em 2009/2010).

Estudo de 2012/2013		Respondentes ao Questionário (n=135)		USF existentes na altura do estudo (N=356)	
		%	Número	%	Número
USF é da ARS:	Norte	54,1%	73	52,2%	186
	Centro	10,4%	14	10,1%	36
	Lisboa e Vale do Tejo	31,1%	42	31,2%	111
	Alentejo	2,2%	3	3,9%	14
	Algarve	1,5%	2	2,5%	9
USF é de:	Modelo A	43,7%	59	54,8%	195
	Modelo B	55,6%	75	45,2%	161
USF iniciou funções em:	2006	20,0%	27	12,1%	43
	2007	15,6%	21	17,1%	61
	2008	20,7%	28	15,7%	56
	2009	16,3%	22	19,9%	71
	2010	10,4%	14	13,2%	47
	2011	11,1%	15	11,8%	42
	2012	5,2%	7	10,1%	36
	2013	0,0%	0	0,0%	0

Nota: As percentagens apresentadas referem-se, na primeira coluna, ao total de respondentes e, na segunda, ao total das USF existentes na altura do estudo (reporta-se a Janeiro de 2013). Nos respondentes houve quem optasse por colocar a opção “não responde” em vários itens.

Estudo de 2012/2013		Número USF Respondentes	Número USF Existentes	% Relação Respondentes/Existentes
USF é da ARS:	Norte	73	186	39,2%
	Centro	14	36	38,9%
	Lisboa e Vale do Tejo	42	111	37,8%
	Alentejo	3	14	21,4%
	Algarve	2	9	22,2%

Perguntou-se ainda aos coordenadores das **USF em Modelo A** se a sua **USF** pretendia evoluir para **Modelo B**

A sua USF pretende evoluir para Modelo B?	Sim	88,1%
	Não	10,2%

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

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 2012 de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma - Ministério da Saúde, ACSS, ARS, ACES, ERA e USF-NA, e à actividade da própria USF.

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	4,7%	5,8%	3,1%	14,8%
	Insatisfeito	23,4%	24,0%	31,5%	48,1%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	12,1%	18,3%	20,5%	17,0%
	Satisfeito	52,3%	47,1%	40,9%	19,3%
	Muito satisfeito	7,5%	4,8%	3,9%	0,7%
Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	7,3%	11,7%	10,9%	25,4%
	Insatisfeito	27,1%	38,8%	44,5%	51,5%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	29,2%	25,2%	32,0%	17,9%
	Satisfeito	35,4%	23,3%	11,7%	5,2%
	Muito satisfeito	1,0%	1,0%	0,8%	0,0%
Em relação à actuação actual da Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	12,5%	31,1%
	Insatisfeito	-	-	50,0%	43,7%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	28,1%	19,3%
	Satisfeito	-	-	8,6%	5,9%
	Muito satisfeito	-	-	0,8%	0,0%
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	12,6%	12,5%	14,1%	26,7%
	Insatisfeito	33,1%	39,4%	42,2%	43,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	25,2%	20,2%	29,7%	23,0%
	Satisfeito	25,2%	26,9%	13,3%	7,4%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,8%	0,0%
Em relação à actuação actual do seu Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) , considera estar:	Muito insatisfeito	18,6%	20,2%	15,0%	10,4%
	Insatisfeito	26,4%	29,8%	25,2%	17,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	20,9%	20,2%	17,3%	28,9%
	Satisfeito	24,0%	19,2%	29,1%	35,6%
	Muito satisfeito	10,1%	10,6%	13,4%	8,1%
Em relação à actuação actual da Equipa Regional de Apoio (ERA) a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	13,40%	13,4%
	Insatisfeito	-	-	20,50%	14,2%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	-	-	29,90%	26,9%
	Satisfeito	-	-	26,80%	32,1%
	Muito satisfeito	-	-	9,40%	13,4%
Em relação à actuação actual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,00%	1,5%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	2,40%	3,8%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	37,6%	33,0%	13,40%	17,6%
	Satisfeito	36,0%	43,3%	59,80%	36,6%
	Muito satisfeito	22,4%	17,5%	24,40%	40,5%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera estar:	Muito insatisfeito	3,8%	1,9%	1,60%	2,2%
	Insatisfeito	6,1%	3,9%	3,90%	8,2%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	6,8%	6,8%	3,90%	3,7%
	Satisfeito	59,8%	56,3%	43,30%	44,8%
	Muito satisfeito	23,5%	31,1%	47,20%	41,0%

A1 – Opções de Resposta por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte				ARS Centro				ARS LVT			
		2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	1,9%	5,9%	2,8%	15,1%	17,6%	12,5%	10,0%	21,4%	0,0%	3,0%	0,0%	9,5%
	Insatisfeito	18,5%	23,5%	28,2%	47,9%	41,2%	37,5%	55%	57,1%	27,6%	18,2%	25,0%	47,6%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	11,1%	5,9%	19,7%	15,1%	17,6%	18,8%	15,0%	14,3%	10,3%	33,3%	21,9%	21,4%
	Satisfeito	57,4%	56,9%	45,1%	20,5%	23,5%	31,3%	20,0%	7,1%	55,2%	42,4%	46,9%	21,4%
	Muito satisfeito	11,1%	7,8%	4,2%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,9%	3,0%	6,3%	0,0%
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	4,8%	9,8%	15,3%	27,4%	35,0%	25,0%	20,0%	7,1%	16,7%	9,1%	9,4%	33,3%
	Insatisfeito	32,3%	31,4%	33,3%	46,6%	35,0%	37,5%	65,0%	42,9%	38,9%	57,6%	43,8%	38,1%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	22,6%	23,5%	33,3%	19,2%	20,0%	6,3%	15,0%	28,6%	30,6%	18,2%	31,3%	23,8%
	Satisfeito	33,9%	33,3%	16,7%	6,8%	10,0%	31,3%	0,0%	21,4%	11,1%	15,2%	15,6%	4,8%
	Muito satisfeito	6,5%	2,0%	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar:	Muito insatisfeito	21,0%	23,5%	14,1%	12,3%	21,1%	37,5%	35,0%	14,3%	10,5%	6,1%	6,3%	4,8%
	Insatisfeito	27,4%	25,5%	25,4%	19,2%	36,8%	25,0%	10,0%	14,3%	21,1%	42,4%	28,1%	11,9%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	17,7%	17,6%	15,5%	23,3%	31,6%	18,8%	35,0%	42,9%	21,1%	21,2%	12,5%	33,3%
	Satisfeito	25,8%	23,5%	28,2%	37,0%	5,3%	18,8%	20,0%	28,6%	28,9%	12,1%	37,5%	38,1%
	Muito satisfeito	8,1%	9,8%	16,9%	8,2%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	18,4%	18,2%	15,6%	11,9%
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	8,5%	5,6%	-	-	5,0%	0,0%	-	-	31,3%	33,3%
	Insatisfeito	-	-	21,1%	15,3%	-	-	20,0%	7,1%	-	-	15,6%	11,9%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	32,4%	22,2%	-	-	40,0%	50,0%	-	-	21,9%	28,6%
	Satisfeito	-	-	26,8%	37,5%	-	-	25,0%	35,7%	-	-	25,0%	21,4%
	Muito satisfeito	-	-	11,3%	19,4%	-	-	10,0%	7,1%	-	-	6,3%	4,8%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera:	Muito insatisfeito	6,3%	3,9%	0,0%	2,8%	0,0%	0,0%	10,5%	0,0%	2,6%	0,0%	0,0%	2,4%
	Insatisfeito	3,1%	5,9%	5,5%	5,6%	5,0%	0,0%	5,3%	14,3%	10,5%	3,1%	0,0%	9,5%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	4,7%	5,9%	5,5%	4,2%	5,0%	6,3%	5,3%	7,1%	7,9%	9,4%	0,0%	2,4%
	Satisfeito	57,8%	49,0%	42,5%	45,8%	75,0%	75,0%	36,8%	42,9%	57,9%	56,3%	46,9%	42,9%
	Muito satisfeito	28,1%	35,3%	46,6%	41,7%	15,0%	18,8%	42,1%	35,7%	21,1%	31,3%	53,1%	42,9%

A1 – Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A				Modelo B			
		2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	4,7%	5,8%	5,6%	22,0%	4,7%	5,8%	1,4%	8,0%
	Insatisfeito	23,4%	24,0%	44,4%	47,5%	23,4%	24,0%	21,1%	49,3%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	12,1%	18,3%	25,9%	22,0%	12,1%	18,3%	15,5%	13,3%
	Satisfeito	52,3%	47,1%	22,2%	6,8%	52,3%	47,1%	56,3%	29,3%
	Muito satisfeito	7,5%	4,8%	1,9%	1,7%	7,5%	4,8%	5,6%	0,0%
Em relação à actuação actual do Ministério da Saúde na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	7,3%	11,7%	16,7%	27,6%	7,3%	11,7%	6,9%	22,7%
	Insatisfeito	27,1%	38,8%	46,3%	53,4%	27,1%	38,8%	43,1%	50,7%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	29,2%	25,2%	29,6%	15,5%	29,2%	25,2%	33,3%	20,0%
	Satisfeito	35,4%	23,3%	7,4%	3,4%	35,4%	23,3%	15,3%	6,7%
	Muito satisfeito	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%	1,4%	0,0%
Em relação à actuação actual da ACSS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	14,8%	28,8%	-	-	11,1%	32,0%
	Insatisfeito	-	-	44,4%	44,1%	-	-	54,2%	44,0%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	33,3%	16,9%	-	-	23,6%	21,3%
	Satisfeito	-	-	7,4%	10,2%	-	-	9,7%	2,7%
	Muito satisfeito	-	-	0,0%	0,0%	-	-	1,4%	0,0%
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	12,6%	12,5%	11,1%	25,4%	12,6%	12,5%	16,7%	26,7%
	Insatisfeito	33,1%	39,4%	51,9%	42,4%	33,1%	39,4%	36,1%	44,0%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	25,2%	20,2%	27,8%	23,7%	25,2%	20,2%	29,2%	22,7%
	Satisfeito	25,2%	26,9%	9,3%	8,5%	25,2%	26,9%	16,7%	6,7%
	Muito satisfeito	3,9%	1,0%	0,0%	0,0%	3,9%	1,0%	1,4%	0,0%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar::	Muito insatisfeito	18,6%	20,2%	13,0%	11,9%	18,6%	20,2%	15,5%	9,3%
	Insatisfeito	26,4%	29,8%	25,9%	22,0%	26,4%	29,8%	25,4%	12,0%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	20,9%	20,2%	16,7%	27,1%	20,9%	20,2%	16,9%	30,7%
	Satisfeito	24,0%	19,2%	29,6%	32,2%	24,0%	19,2%	29,6%	38,7%
	Muito satisfeito	10,1%	10,6%	14,8%	6,8%	10,1%	10,6%	12,7%	9,3%
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	-	-	20,4%	16,9%	-	-	8,5%	10,8%
	Insatisfeito	-	-	20,4%	13,6%	-	-	21,1%	14,9%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	-	-	25,9%	23,7%	-	-	32,4%	29,7%
	Satisfeito	-	-	24,1%	35,6%	-	-	28,2%	28,4%
	Muito satisfeito	-	-	9,3%	10,2%	-	-	9,9%	16,2%
Em relação à actuação actual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	2,4%	1,0%	0,0%	1,7%	2,4%	1,0%	0,0%	1,4%
	Insatisfeito	1,6%	5,2%	1,9%	5,1%	1,6%	5,2%	2,8%	2,8%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	37,6%	33,0%	18,9%	23,7%	37,6%	33,0%	8,3%	12,7%
	Satisfeito	36,0%	43,3%	67,9%	42,4%	36,0%	43,3%	54,2%	32,4%
	Muito satisfeito	22,4%	17,5%	11,3%	27,1%	22,4%	17,5%	34,7%	50,7%
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%	1,7%	7,7%	1,6%	0,0%	2,7%
	Insatisfeito	7,8%	2,4%	9,3%	17,2%	4,6%	4,9%	0,0%	1,3%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	9,4%	9,8%	7,4%	5,2%	4,6%	4,9%	1,4%	2,7%
	Satisfeito	60,9%	65,9%	50,0%	44,8%	60,0%	49,2%	37,5%	45,3%
	Muito satisfeito	21,9%	19,5%	29,6%	31,0%	23,1%	39,3%	61,1%	48,0%

A1 – Opções de Resposta por Ano de Início de Funções (Nota: decidiu-se excluir os resultados de 2013 deste quadro devido à ausência de respostas)

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Em relação ao momento actual da Reforma dos CSP , considera estar, em termos gerais:	Muito insatisfeito	11,1%	4,8%	10,7%	18,2%	21,4%	26,7%	14,3%
	Insatisfeito	55,6%	42,9%	39,3%	59,1%	50,0%	46,7%	42,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	7,4%	23,8%	21,4%	13,6%	21,4%	6,7%	42,9%
	Satisfeito	25,9%	28,6%	28,6%	9,1%	7,1%	13,3%	0,0%
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
Em relação à actuação actual do MS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	25,9%	23,8%	22,2%	36,4%	21,4%	26,7%	14,3%
	Insatisfeito	40,7%	57,1%	55,6%	45,5%	42,9%	60,0%	71,4%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	29,6%	9,5%	11,1%	18,2%	35,7%	6,7%	14,3%
	Satisfeito	3,7%	9,5%	11,1%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual da ACSS na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	25,9%	33,3%	25,0%	45,5%	28,6%	33,3%	28,6%
	Insatisfeito	59,3%	33,3%	35,7%	40,9%	50,0%	40,0%	42,9%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	14,8%	23,8%	32,1%	9,1%	14,3%	13,3%	28,6%
	Satisfeito	0,0%	9,5%	7,1%	4,5%	7,1%	13,3%	0,0%
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual da ARS a que pertence a sua USF na Reforma dos CSP, considera estar:	Muito insatisfeito	37,0%	19,0%	17,9%	31,8%	21,4%	40,0%	14,3%
	Insatisfeito	33,3%	61,9%	35,7%	40,9%	42,9%	33,3%	71,4%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	22,2%	9,5%	39,3%	22,7%	21,4%	20,0%	14,3%
	Satisfeito	7,4%	9,5%	7,1%	4,5%	14,3%	6,7%	0,0%
	Muito satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Em relação à actuação actual do seu ACES , considera estar:	Muito insatisfeito	7,4%	4,8%	14,3%	9,1%	14,3%	6,7%	14,3%
	Insatisfeito	11,1%	19,0%	14,3%	22,7%	14,3%	33,3%	0,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	29,6%	33,3%	35,7%	31,8%	28,6%	20,0%	0,0%
	Satisfeito	37,0%	38,1%	32,1%	31,8%	35,7%	26,7%	71,4%
	Muito satisfeito	14,8%	4,8%	3,6%	4,5%	7,1%	13,3%	14,3%
Em relação à actuação actual da ERA a que pertence a sua USF, considera estar:	Muito insatisfeito	19,2%	14,3%	7,1%	18,2%	14,3%	6,7%	14,3%
	Insatisfeito	11,5%	4,8%	17,9%	36,4%	0,0%	6,7%	14,3%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	30,8%	38,1%	28,6%	9,1%	35,7%	20,0%	28,6%
	Satisfeito	34,6%	14,3%	35,7%	27,3%	42,9%	40,0%	28,6%
	Muito satisfeito	3,8%	28,6%	10,7%	9,1%	7,1%	26,7%	14,3%
Em relação à actuação actual da USF-AN , considera estar:	Muito insatisfeito	0,0%	0,0%	3,8%	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%
	Insatisfeito	4,0%	0,0%	7,7%	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	12,0%	9,5%	23,1%	18,2%	21,4%	20,0%	28,6%
	Satisfeito	36,0%	38,1%	26,9%	31,8%	50,0%	40,0%	42,9%
	Muito satisfeito	48,0%	52,4%	38,5%	40,9%	28,6%	33,3%	28,6%
Em relação ao modo como decorreu a actividade da sua USF de um modo geral, considera estar:	Muito insatisfeito	0,0%	4,8%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Insatisfeito	3,7%	0,0%	7,1%	18,2%	14,3%	13,3%	0,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	0,0%	9,5%	3,6%	4,5%	0,0%	6,7%	0,0%
	Satisfeito	44,4%	42,9%	35,7%	50,0%	64,3%	26,7%	71,4%
	Muito satisfeito	51,9%	42,9%	46,4%	27,3%	21,4%	53,3%	28,6%

B – IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES

B1 – Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses? (Nota: 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 para o considerado menos importante.

	Média	Mediana	Máximo	Mínimo	Desvio Padrão
Sistemas de Informação	4.7	5.0	9.0	2.0	1.0
Recursos humanos / Contratos precários	4.6	5.0	9.0	1.0	1.5
Contratualização	4.5	5.0	9.0	1.0	1.1
Incentivos Financeiros	4.4	4.0	9.0	1.0	1.7
Incentivos Institucionais	4.4	5.0	9.0	1.0	1.3
Mobilidade dos Profissionais para as USF	4.2	4.0	9.0	1.0	1.5
Inscrição de novos utentes / Uteses adormecidos	4.2	4.0	9.0	1.0	1.5
Acreditação	4.1	4.0	9.0	1.0	1.5
Actividades Específicas	4.1	4.0	9.0	1.0	1.7
Formação	3.9	4.0	9.0	1.0	1.2
Equipamentos	3.9	4.0	9.0	1.0	1.3
Relacionamento com os Directores Executivos dos ACES	3.9	4.0	9.0	1.0	1.3
Articulação com outras unidades do ACES	3.8	4.0	9.0	1.0	1.1
Proliferação de Unidades Locais de Saúde	3.7	3.0	9.0	1.0	2.4
Instalações	3.5	4.0	9.0	1.0	1.5
Carteiras Adicionais	3.3	3.0	9.0	1.0	1.8

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

- Política dos utentes adormecidos dificulta o trabalho das USF, é pouco clara e origina alocação de utentes acima do previsto/suposto;
- Inexistência de colaboração das ULS;
- Necessidade de alargar o tempo de cobertura assistencial;
- Articulação deficiente e de muito difícil acesso aos Cuidados Hospitalares;
- Ausência de um verdadeiro *empowerment* e autonomia das USF e ACES;
- Revisão e desburocratização do DIOR;
- Ausência de possibilidade efectiva das USF modelo A evoluírem para modelo B;
- Atrasos e falta de transparência nos processos de evolução para o modelo B provoca desmotivação nas equipas, sugestão de utilização de indicadores SIARS contextualizados com dados das USF;
- Condições físicas e técnicas precárias ou inexistentes (equipamentos, instalações, acesso telefónico, ventilação, sistema informático), aguardam resolução há mais de 2 anos;
- Sistemas informação/avaliação não responde às necessidades, necessidade do SAM ter uma boa funcionalidade, não comprometendo o desempenho assistencial e SIARS e mim@usf disponibilizarem avaliação em tempo real e sem discrepâncias.

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

Foram feitas 99 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 (135 respondentes)	Nº de Referên- cias	Categorias das Áreas						
		Parâmetros de Qualidade	Formação Profissional	Apoio à Gestão		Condições Técnicas		
				Sistemas de Informação e Comunicação	Ações de Gestão	Recursos Físicos	Recursos Humanos	
						Equipamentos	Instalações	
ARS Norte (n=73)	50 51%	Promover a qualidade [7 unidades] "acreditação como meta" "Criação na ARS de uma equipa de apoio à acreditação das USF"	Desenvolver formação contínua [18 unidades] "formação adequada às necessidades sentidas", "mais formação conjunta em trabalho de equipa e alinhamento estratégico", "formação para o secretariado clínico"	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [12 unidades] "melhor sistema de rede informática", "sistema informático [in]eficiente", [problema] "sistema de informação" e "comunicações"	Optimizar a governação [54 unidades] "permitir acesso aos incentivos", "contratualização séria e honesta", "ter fundo maneio para suportar despesas de funcionamento", "autonomia efectiva", [problema] "na relação com ACES, ARS, ULS"	Investir em equipamentos [8 unidades] "atribuição dos recursos materiais necessários e renovação dos existentes", falta de material essencial", "manutenção e aferição de equipamento"	Reforçar as instalações [17 unidades] "alargamento das instalações", "melhoria das condições da sala de espera", "acessibilidade física-parque de estacionamento"	Estabilidade dos contratos laborais [24 unidades] "facilidade na mobilização de profissionais", "contratos precários", "estabilidade das equipas"
ARS Centro (n=14)	12 12%	Promover a qualidade [2 unidades] "acreditação"	Desenvolver formação contínua [4 unidades] "formação sobre gestão e liderança", "formação em algumas áreas"	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [4 unidades] "melhoria do sistema de informação", "gestão do sistema de informação"	Optimizar a governação [12 unidades] "agilizar a aplicação de incentivos institucionais", "clarificação do processo de contratualização", "criação de fundo maneio", "melhorar autonomia quase inexistente", [problema] "apoio da parte da ARS, ACES, ERA"	Investir em equipamentos [1 unidades] [problema] "equipamentos"	Reforçar as instalações [5 unidades] "melhoria de instalações", "instalações mais espaçosas"	Estabilidade dos contratos laborais [5 unidades] "contratos precários", "mobilidade de profissionais"

ARS (135 respondentes)	Nº de Referên- cias	Categorias das Áreas						
		Parâmetros de Qualidade	Formação Profissional	Apoio à Gestão		Condições Técnicas		
				Sistemas de Informação e Comunicação	Ações de Gestão	Recursos Físicos		Recursos Humanos
						Equipamentos	Instalações	
ARS LVT (n=42)	32 32%	Sem referências	Desenvolver formação contínua [7 unidades] "formação em gestão de conflitos", "formação dos profissionais", "formação secretariado clínico"	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [25 unidades] "acesso mais alargado e directo ao SIARS", "melhores sistemas de informação", "optimização do sistema informático", [in]"existência de quiosque"	Optimizar a governação [25 unidades] "autonomia na aplicação dos incentivos institucionais", "contratualização com regras claras", [existência] "fundo maneio", [problema] "articulação com as hierarquias superiores: ARS, ACES, ERA, ACSS"	Investir em equipamentos [11 unidades] "alguns equipamentos clínicos deficientes", "modernização do hardware existente", "fornecimento de material de consumo clínico e administrativo"	Reforçar as instalações [10 unidades] "resolução de problemas de infiltrações no edifício", [problema] "espaço físico e climatização"	Estabilidade dos contratos laborais [10 unidades] "contratos dos profissionais [não] estáveis", "resolução de necessidade de pessoal"
ARS Alentejo (n=3)	3 3%	Sem referências	Desenvolver formação contínua [1 unidades] "formação"	Adequar os sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático [1 unidade] [problema] "sistema informático"	Optimizar a governação [3 unidades] [problema] "relação com o ACES e ARS"	Sem referências	Reforçar as instalações [1 unidade] [problema] "instalações"	Sem referências
ARS Algarve (n=2)	2 2%	Sem referências	Sem referências	Sem referências	Optimizar a governação [4 unidades] "contratualização inaceitável, com indicadores inatingíveis", [problema] "consulta do próprio dia", [problema] "diminuição do tempo de espera"	Sem referências	Reforçar as instalações [1 unidade] "melhoria de instalações",	Estabilidade dos contratos laborais [1 unidade] "contratos precários",
Nº Total Referências	99 100%	9 unidades	30 unidades	42 unidades	98 unidades	20 unidades	34 unidades	40 unidades
CONCLUSÕES		Promover a qualidade através da acreditação	Desenvolver formação profissional privilegiando as áreas de gestão e contacto directo com os utentes	Adequar os sistemas de informação e comunicação e informático, integrando diferentes aplicações com o objetivo de gerar eficiência	Optimizar a governação, em especial na autonomia financeira, na transparência dos processos e nas relações externas	Reforçar e investir em recursos físicos, adquirindo equipamentos mais adequado e com entregas atempadas, e melhoria de instalações, com aumento de espaço físico e climatização	Estabilizar contratos laborais e a fixação de equipas	

C – QUALIDADE

C1 – A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?

A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?	Sim	17,3%
	Não	82,7%

C2 – A USF tem Manuais de Boas Práticas?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
A USF tem Manuais de Boas Práticas?	Sim, para todas as áreas importantes	18,3%	26,2%	32,0%	45,1%
	Sim, para a maioria das áreas importantes	33,3%	35,0%	39,2%	33,8%
	Sim, mas apenas para um pequeno número das áreas importantes	35,7%	30,1%	24,0%	18,0%
	Não, não tem nenhum	12,7%	8,7%	4,8%	3,0%

C3 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?	Sim	69,2%	74,3%	64,8%	76,7%
	Não	30,8%	25,7%	35,2%	23,3%

C4 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?	Sim	-	-	36,8%	30,3%
	Não	-	-	63,2%	69,7%

C5 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?	Sim	57,3%	64,0%	61,3%	75,8%
	Não	42,7%	36,0%	38,7%	24,2%

C6 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?	Sim	-	-	27,6%	15,9%
	Não	-	-	72,4%	84,1%

C7 – A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:	Medicine One	12,9%	11,5%	9,4%	13,3%
	Vitacare	8,3%	11,5%	6,3%	7,4%
	SAM/SAPE	78,8%	76,9%	84,4%	79,3%

C8 – 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:			
		TOTAL	Medicine One	Vitacare	SAM/SAPE
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF, e de um modo geral, considera que está:	Muito insatisfeito	9,6%	5,6%	10,0%	10,3%
	Insatisfeito	31,1%	5,6%	30,0%	35,5%
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	11,9%	11,1%	0,0%	13,1%
	Satisfeito	42,2%	55,6%	40,0%	40,2%
	Muito satisfeito	5,2%	22,2%	20,0%	0,9%

C8 – Opção de Respostas Agrupadas

		2009/ 2010	2010/ 2011	2011/ 2012	2012/ 2013		
Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF de um modo geral, considera:	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	31,3%	0,0%	8,3%	11,2%	Medicine One	A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	18,8%	8,3%	16,7%	11,1%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	50,0%	91,7%	75,0%	77,8%		
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	22,2%	0,0%	12,5%	40,0%	Vitacare	
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	22,2%	25,0%	12,5%	0,0%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	55,6%	75,0%	75,0%	60,0%		
	Insatisfeito ou Muito insatisfeito	47,6%	53,8%	35,2%	45,8%	SAM/SAPE	
	Nem satisfeito/ Nem insatisfeito	19,4%	15,0%	19,4%	13,1%		
	Satisfeito ou Muito satisfeito	33,0%	31,3%	45,4%	41,1%		

C9 – A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.

		A aplicação informática de apoio à consulta, em uso na USF, é:			
		TOTAL	Medicine One	Vitacare	SAM/SAPE
A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados.	Muito em desacordo	14,8%	0,0%	0,0%	18,7%
	Em desacordo	32,6%	27,8%	0,0%	36,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	17,0%	5,6%	20,0%	18,7%
	De acordo	31,9%	50,0%	70,0%	25,2%
	Muito de acordo	3,7%	16,7%	10,0%	0,9%

C10 – A sua USF tem acesso ao MIMUF?

A sua USF tem acesso ao MIMUF?	Sim	78,2%
	Não	21,8%

C10.1 – Se respondeu Sim à questão C10, 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	0,0%
	Insatisfeito	26,0%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	19,2%
	Satisfeito	51,9%
	Muito satisfeito	2,9%

C10.2 – Se respondeu Sim à questão C10, 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	2,9%
	Em desacordo	26,9%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	24,0%
	De acordo	41,3%
	Muito de acordo	4,8%

C11 – A sua USF tem acesso ao SIARS?

A sua USF tem acesso ao SIARS?	Sim	73,5%
	Não	26,5%

C11.1 – Se respondeu Sim à questão C11, 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	5,3%
	Insatisfeito	28,4%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	26,3%
	Satisfeito	37,9%
	Muito satisfeito	2,1%

C11.2 – Se respondeu Sim à questão C11, 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	29,5%
	Nem de acordo/Nem em desacordo	25,3%
	De acordo	37,9%
	Muito de acordo	1,1%

C12 – Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está:
(respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
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%	45,8%
	Nem satisfeito/Nem insatisfeito	25,6%	33,0%	27,9%	22,9%
	Satisfeito ou Muito satisfeito	22,5%	32,0%	45,0%	31,3%

C13 – Durante o ano de 2012, a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

		2010/2011	2011/2012	2012/2013
A sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?	Sim, uma a duas vezes	7,1%	4,3%	8,9%
	Sim, três a dez vezes	39,4	33,6	27,4%
	Sim, mais de dez vezes	53,5%	62,1%	60,0%
	Não	3,9%	7,8%	3,7%

C14 – A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?

A sua USF tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes?	Sim	33,1%
	Não	66,9%

D – MANUAL DE ARTICULAÇÃO

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

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
Na sua USF, existe actualmente um Manual de Articulação aprovado?	Sim	59,0%	70,9%	85,5%	75,0%
	Não	24,6%	14,6%	14,5%	15,9%
	Está actualmente em discussão	16,4%	14,6%	0,0%	9,1%

D2 – Discussão do Manual de Articulação:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
O Manual de Articulação foi:	Discutido e acordado equilibradamente entre ambas as partes	76,9%	70,5%	57,6%	56,5%
	Mais ou menos imposto pelo CS/ACES	15,4%	29,5%	36,4%	43,5%
	Outra	7,7%	0,0%	6,1%	0,0%

D3 – O Manual de Articulação tem sido:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
O Manual de Articulação tem sido:	Inútil	10,0%	16,9%	19,8%	16,2%
	Pouco útil	46,3%	50,7%	44,6%	53,5%
	Útil	41,3%	29,6%	34,7%	28,3%
	Muito útil	2,5%	2,8%	1,0%	2,0%

E – CONTRATUALIZAÇÃO

E1 – Como caracteriza o processo de contratualização? (respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	14,9%	22,3%	13,6%	17,0%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,9%	11,7%	12,8%	17,0%
	De acordo ou Muito de acordo	73,1%	66,0%	73,6%	65,9%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	49,6%	60,2%	55,6%	71,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22,8%	12,6%	21,8%	11,1%
	De acordo ou Muito de acordo	27,6%	27,2%	22,6%	17,8%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	48,8%	61,2%	65,6%	73,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	22,0%	22,3%	15,2%	13,3%
	De acordo ou Muito de acordo	29,3%	16,5%	19,2%	13,3%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	55,0%	61,5%	52,3%	50,0%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,2%	3,8%	13,3%	10,4%
	De acordo ou Muito de acordo	32,8%	34,6%	34,4%	39,6%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	17,8%	21,4%	9,5%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	16,4%	21,4%	16,7%
	De acordo ou Muito de acordo	65,8%	57,1%	73,8%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	79,5%	50,0%	64,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	8,2%	14,3%	14,3%
	De acordo ou Muito de acordo	12,3%	35,7%	21,4%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	79,5%	50,0%	69,0%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,0%	14,3%	19,0%
	De acordo ou Muito de acordo	9,6%	35,7%	11,9%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	47,9%	71,4%	46,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	11,0%	0,0%	14,6%
	De acordo ou Muito de acordo	41,1%	28,6%	39,0%

E1 – Opções de Resposta Agrupadas por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.	Em desacordo ou Muito em desacordo	23,7%	10,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	18,6%	16,0%
	De acordo ou Muito de acordo	57,6%	73,3%
As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	74,6%	68,0%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	8,5%	13,3%
	De acordo ou Muito de acordo	16,9%	18,7%
A Contratualização é uma negociação transparente.	Em desacordo ou Muito em desacordo	71,2%	74,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	13,6%	13,3%
	De acordo ou Muito de acordo	15,3%	12,0%
As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.	Em desacordo ou Muito em desacordo	57,6%	44,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	6,8%	13,5%
	De acordo ou Muito de acordo	35,6%	41,9%

E2 – 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	22,0%
	Não	78,0%

E2 – Opções de Resposta por ARS(Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	16,1%	50,0%	22,0%
	Não	83,9%	50,0%	78,0%

E2 – Opções de Resposta por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?	Sim	22,8%	21,5%
	Não	77,2%	78,5%

F – INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

F1 – Condições Técnicas para a actividade dos profissionais de saúde na USF (respostas agrupadas)

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	37,9%	33,7%	28,9%	29,6%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	7,6%	7,7%	10,2%	7,4%
	De acordo ou Muito de acordo	54,5%	58,7%	60,9%	63,0%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	47,7%	50,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	10,2%	14,8%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	42,2%	34,8%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	17,2%	27,4%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	14,8%	8,1%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	68,0%	64,4%
A USF onde trabalho tem o equipamento adequado para actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	34,8%	29,8%	-	-
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	9,8%	10,6%	-	-
	De acordo ou Muito de acordo	55,3%	59,6%	-	-
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado.	Em desacordo ou Muito em desacordo	-	-	-	43,0%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	-	-	-	3,7%
	De acordo ou Muito de acordo	-	-	-	53,3%

F2 – Durante o ano de 2012 faltou, na sua USF, material que considera básico para a actividade normal de uma USF?

Durante o ano de 2012 faltou, na sua USF, material que considera básico para a actividade normal de uma USF?	Sim, uma a duas vezes	14,9%
	Sim, três a dez vezes	38,1%
	Sim, mais de dez vezes	34,3%
	Não	12,7%

F1 – Opções de Respostas Agrupadas por ARS (Nota: decidiu-se excluir os resultados da ARS Algarve e da ARS Alentejo deste quadro pelo baixo número de respostas)

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	32,2%	28,0%	32,2%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	5,1%	9,3%	5,1%
	De acordo ou Muito de acordo	62,7%	62,7%	62,7%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	44,1%	54,7%	44,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	10,2%	18,7%	10,2%
	De acordo ou Muito de acordo	45,8%	26,7%	45,8%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	30,5%	25,3%	30,5%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	6,8%	9,3%	6,8%
	De acordo ou Muito de acordo	62,7%	65,3%	62,7%
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado	Em desacordo ou Muito em desacordo	40,7%	44,0%	40,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	5,1%	2,7%	5,1%
	De acordo ou Muito de acordo	54,2%	53,3%	54,2%

F1 – Opções de Respostas Agrupadas por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a actividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	34,3%	34,3%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	38,1%	38,1%
	De acordo ou Muito de acordo	14,9%	14,9%
A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	38,1%	38,1%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	14,9%	14,9%
	De acordo ou Muito de acordo	12,7%	12,7%
A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.	Em desacordo ou Muito em desacordo	14,9%	14,9%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	12,7%	12,7%
	De acordo ou Muito de acordo	34,3%	34,3%
A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado	Em desacordo ou Muito em desacordo	12,7%	12,7%
	Nem de acordo/ Nem em desacordo	34,3%	34,3%
	De acordo ou Muito de acordo	38,1%	38,1%

G – RECURSOS HUMANOS

G1 – O número de profissionais providos não providos em lugar do quadro (sem vínculo definitivo à Função Pública) em relação ao número total de profissionais das USF participantes do estudo:

		2009/2010	2010/2011	2011/2012	2012/2013	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	91,3%	93,2%	94,2%	96,5%	Médicos
	n	471	696	848	966	
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	8,7%	6,8%	5,7%	3,5%	
	n	45	51	52	35	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	75,7%	71,4%	70,8%	81,1%	Enfermeiros
	n	393	520	639	948	
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	24,3%	28,6%	29,2%	18,9%	
	n	126	208	264	221	
Profissionais providos em lugar do quadro	%	70,9%	71,2%	67,4%	78,3%	Secretários Clínicos
	n	302	408	461	732	
Profissionais não providos em lugar do quadro	%	29,1%	28,8%	32,6%	21,7%	
	n	124	165	223	203	

H – LIGAÇÃO À COMUNIDADE

H1 – Ligação à comunidade

A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	11,6%
	Não	88,4%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	38,2%
	Não	61,8%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	15,8%
	Não	84,2%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	80,5%
	Não	19,5%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	100,0%
	Não	0,0%

Se acolhem **estágios de formação**, identificaram como sendo de:

Internato de MGF	27,0%
Alunos de Medicina	30,0%
Alunos de enfermagem	28,6%
Estágios profissionais para Secretários Clínicos	4,6%
Outros	9,7%

H1 – Opção de Respostas por ARS

		ARS Norte	ARS Centro	ARS LVT
A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	13,4%	21,4%	7,1%
	Não	86,6%	78,6%	92,9%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	35,7%	50,0%	41,5%
	Não	64,3%	50,0%	58,5%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	13,9%	21,4%	17,1%
	Não	86,1%	78,6%	82,9%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	85,3%	85,7%	75,0%
	Não	14,7%	14,3%	25,0%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	100,0%	100,0%	100,0%
	Não	0,0%	0,0%	0,0%

H1 – Opção de Respostas por Modelo de USF

		Modelo A	Modelo B
A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?	Sim	7,0%	15,5%
	Não	93,0%	84,5%
Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?	Sim	33,3%	41,1%
	Não	66,7%	58,9%
Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?	Sim	5,2%	24,3%
	Não	94,8%	75,7%
A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?	Sim	68,5%	89,0%
	Não	31,5%	11,0%
A sua USF acolhe estágios de formação?	Sim	100,0%	100,0%
	Não	0,0%	0,0%

DISCUSSÃO

Como primeira grande conclusão, realça-se o valor deste estudo (que já vai sua quarta edição) 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.

A população em estudo são todos os coordenadores de USF em actividade. Obteve-se uma taxa de resposta de 41%. Dado tratar-se de um estudo censitário (sem os vieses de uma amostra) e com uma distribuição territorial dos respondentes muito semelhante à das USF existentes, considera-se que é um estudo com argumentos a favor da sua representatividade em relação à população em estudo. De referir que os respondentes têm um maior peso percentual de USF Modelo B e das USF com início de atividade mais antigo em relação à população em estudo.

A taxa de resposta tem decrescido ao longo dos anos.

À pergunta aos coordenadores das USF em Modelo A se a sua USF pretendia evoluir para Modelo B obteve-se uma resposta afirmativa de 88,1% dos respondentes.

Quanto à satisfação em relação ao momento actual da Reforma dos Cuidados de Saúde Primários em termos gerais e em relação à actuação em 2012 de algumas das estruturas envolvidas nesta reforma, verificou-se existir:

- insatisfação ou muita insatisfação com a própria reforma em termos do processo global da Reforma (63% em relação a todos os respondentes; este valor tem vindo a crescer de ano para ano, sendo no primeiro ano de estudo – 2009 – de 28%; os respondentes da ARS do Centro e os de USF Modelo A são os mais insatisfeitos);
- insatisfação ou muita insatisfação com estruturas relacionadas mais directamente com a tutela que seguem o mesmo perfil de agravamento ao longo dos anos:
 - o com o Ministério da Saúde (MS), 77% em relação a todos os respondentes; 28% em 2009; os respondentes de USF Modelo A são os mais insatisfeitos;
 - o com a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS), 75% em relação a todos os respondentes;
 - o com a Administração Regional de Saúde (ARS) a que pertence a sua USF, 70% em relação a todos os respondentes; 46% em 2009; os respondentes de USF das ARS Norte e Lisboa e Vale do Tejo Modelo A são os mais insatisfeitos;
- satisfação ou muita satisfação com o Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) a que pertence a sua USF, 44%; esta percentagem tem vindo a crescer todos os anos; a satisfação é maior na ARS de Lisboa e Vale do Tejo e nas USF Modelo B;
- satisfação ou muita satisfação com a actividade da Equipa Regional de Apoio (ERA), 45% em relação ao total; na ARS Norte e ARS Centro os respondentes estão mais satisfeitos);

- satisfação ou muita satisfação com a actividade da sua própria USF, 86% em relação a todos os respondentes; 83% em 2009; os respondentes de USF Modelo B e que iniciaram actividade em 2012 são os mais satisfeitos;
- satisfação ou muita satisfação com a actuação da USF-AN, 77%, menos do que no ano passado mas maior do que em 2009; os respondentes de USF Modelo B e que iniciaram actividade em 2006 e 2007 são os mais satisfeitos.

Os principais problemas que carecem de resolução nas USF e nos Cuidados de Saúde Primários portugueses apontados pelos respondentes foram, de forma decrescente: os sistemas de informação; os recursos humanos/contratos precários; a contratualização; os incentivos financeiros; e os incentivos institucionais.

Esta priorização é reforçada pela análise das principais áreas que o respondente alteraria para melhorar o funcionamento da sua USF. Desta análise podemos referir que se destacam, por ordem decrescente de importância: otimizar a governação, adequação dos sistemas de informação e comunicação, incluindo sistema informático, estabilidade dos contratos laborais, melhoria das instalações e desenvolvimento da formação contínua. Verifica-se que existe a necessidade de:

- promover a qualidade através da acreditação;
- desenvolver formação profissional privilegiando as áreas de gestão e contacto direto com os utentes; adequar os sistemas de informação e comunicação e informático, integrando diferentes aplicações com o objetivo de gerar eficiência;
- otimizar a governação, em especial na autonomia financeira, na transparência dos processos e nas relações externas;
- dar acesso aos incentivos institucionais ganho e autonomia na sua aplicação;
- reforçar e investir em recursos físicos, adquirindo equipamentos mais adequado e com entregas atempadas, e melhoria de instalações, com aumento de espaço físico e climatização;
- e estabilizar contratos laborais e a fixação de equipas.

Em consideração ao compromisso com a qualidade verificou-se um aumento da preocupação com a avaliação interna (pela própria USF) sobre a satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF (77%, a maior percentagem de sempre), assim como com a avaliação da satisfação no trabalho dos profissionais (76%, igualmente a maior percentagem de sempre). Porém estes mesmos parâmetros não têm o mesmo resultado relativamente à avaliação externa, por parte da ARS, ACES ou outra entidade, com um valor de 30% e de 16%, respetivamente.

Verificou-se que a maioria das USF não iniciaram o processo de acreditação (83%). Por outro lado, maioria das USF asseguram a existência de manual de boas práticas, em que 45% afirma ter para todas as áreas importantes., uma percentagem sempre a crescer desde os 18% de 2009.

Reforça-se ainda que 75% dos respondentes dizem existir actualmente na sua USF um manual de articulação aprovado, tendo sido discutido e acordado equilibradamente entre ambas as partes em 57% dos casos, ou mais ou menos imposto pelo CS/ACES em 44%. O manual de articulação foi apontado como sendo inútil ou pouco útil por 70% dos respondentes.

Em relação à aplicação informática de apoio à consulta na sua USF, e de um modo geral, os respondentes consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos em 47% dos casos. A maioria dos respondentes tem a aplicação informática SAM/SAPE (79%) mas são estes que estão mais

insatisfeitos. A aplicação que mais desce em termos de satisfação desde o ano passado é a Vitacare. A aplicação que desperta mais satisfação é, de longe, a Medicine One.

Quanto à questão “A aplicação informática de apoio à consulta (Medicine One; Vitacare; SAM/SAPE) em uso na sua USF é adequado à monitorização dos indicadores contratualizados” são os utilizadores do Vitacare os que mais concordam, seguidos pelo Medicine One e, numa percentagem muito menor a SAM/SAPE.

A quase a totalidade ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas, sendo a opção “mais de dez vezes” a de maior escolha (60%). De referir que a maioria das USF não tem quiosque informático interactivo de atendimento aos utentes (67%).

Quanto ao acesso ao MIMUF, 78% dos respondentes dizem que a sua USF tem acesso. Estes responderam que, de um modo geral, consideram estar satisfeitos ou muito satisfeitos em relação à aplicação MIMUF (55%) e que concordam que esta aplicação é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados (46%). Por outro lado, quanto ao acesso ao SIARS, 74% dos respondentes dizem ter acesso. Estes referem que, de um modo geral, estão satisfeitos ou muito satisfeitos em relação à aplicação SIARS (40%) e que concordam que é adequada à monitorização dos indicadores contratualizados (49%).

Nota-se um decréscimo da satisfação com o sistema ALERT P1 para referência para os cuidados hospitalares, sendo mais os insatisfeitos do que os satisfeitos.

Na caracterização do processo de contratualização, verificou-se que os respondentes concordam que este seja um estímulo para trabalhar com maior qualidade (66% estão de acordo ou muito de acordo em relação a todos os respondentes; mas é a percentagem mais baixa desde 2009; os coordenadores de USF da ARS Centro e os do Modelo B são os que concordam menos com esta afirmação), mas não concordam que as metas contratualizadas tenham sido discutidas e negociadas de um modo equilibrado (71% estão em desacordo ou muito em desacordo; é a percentagem mais alta desde 2009, em que se registou 50%; os coordenadores de USF da ARS Norte e os do Modelo A são os que concordam menos com esta afirmação; os coordenadores da ARS Centro são os que concordam mais), nem que seja uma negociação transparente (73% estão em desacordo ou muito em desacordo com a afirmação de que seja uma negociação transparente; é novamente a percentagem mais alta desde 2009, em que se registou 49%; os coordenadores de USF da ARS Norte são os que concordam menos com esta afirmação e os da ARS Centro os que concordam mais). Referem ainda que estão em desacordo que as metas sejam as mesmas para todas as USF do mesmo ACES (50% estão em desacordo ou muito em desacordo; os coordenadores de USF da ARS Centro e os do Modelo A são os que concordam menos com esta afirmação). A maioria dos coordenadores respondentes consideraram que não foram consideradas as especificidades da sua USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização (78% em relação a todos os respondentes; os respondentes de USF da ARS Norte consideraram-no numa maior percentagem).

Em consideração às condições técnicas para a actividade dos profissionais de saúde nas USF, os respondentes afirmam ter instalações adequadas (63%, a maior percentagem desde 2009), que o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) é adequado (64%) e que o sistema de climatização é adequado (53%). Todavia os respondentes estão em desacordo (50%) com a afirmação “a USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor,...) adequado para a actividade dos profissionais de saúde” (na ARS Centro esta percentagem aumenta). De referir que apenas 13% dos respondente afirmaram que durante o ano de 2012, na sua USF, não faltou material que considera básico para a actividade normal de uma USF, 34% disseram que tal aconteceu mais de dez vezes.

Relativamente aos recursos humanos, verifica-se uma diminuição da percentagem de profissionais não providos em lugar do quadro em todos os grupos profissionais, porém mantém-se uma percentagem de 19% dos enfermeiros que não estão providos em lugar do quadro e 22% dos secretários clínicos.

Por último, verificou-se quanto à ligação das USF com a comunidade que já existem 12% (mais nas USF da ARS Centro e Modelo B) das USF que realizam uma reunião anual de prestação de contas com a população (apesar de esta não ser obrigatória) e que 38% (mais nas USF da ARS Centro e Modelo B) têm alguma espécie de ligação ou tiveram reuniões com a autarquia. Têm Liga de Amigos ou comissão de utentes 16% (mais nas USF da ARS Centro e Modelo B) das USF (novamente apesar de estas não serem obrigatórias). É de realçar que existe uma forte participação das USF em iniciativas da comunidade (81%) e que todas as USF acolhem estágios de formação.



Lisboa, 05 de Maio de 2013

ANEXO Nº 1 – QUESTIONÁRIO

O MOMENTO ACTUAL DA REFORMA DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS EM PORTUGAL 2012/2013

Questionário aos Coordenadores das USF

A – GERAL

A1 - Em relação ao momento atual 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 ao modo como decorreu a actividade da sua USF até agora, e de um modo geral, considera que está:

- 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 na Reforma dos Cuidados de Saúde Primários das seguintes entidades, considera estar?

	1 – Muito insatisfeito/a	2 – Insatisfeito	3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a	4 – Satisfeito/a	5 – Muito satisfeito/a	9 – Não responde
A3.1 – O Ministério da Saúde						
A3.2 – A Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS)						
A3.3 – A Administração Regional de Saúde (ARS) a que pertence a minha USF						
A3.4 – O Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) a que pertence a minha USF						
A3.5 – A Equipa Regional de Apoio (ERA) que acompanha a minha USF						
A3.6 – A Associação Nacional de Unidades de Saúde Familiares (USF-AN)						

B – IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES**B1 - Quais são os principais problemas que carecem de resolução nas USF?**

(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						
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 – Recursos humanos / Contratos precários						
B1.16 – Inscrição de novos utentes / Utes adormecidos						
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 - A sua USF fez ou iniciou o processo de acreditação?**

- 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 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

- 1 – Sim
 2 – Não
 9 - Não responde

C4 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação dos cidadãos com os serviços prestados pela USF?

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

C5 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação interna (pela própria USF) da satisfação no trabalho dos profissionais?

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

C6 - Na sua USF foi realizada em 2012 alguma avaliação externa (pela ARS, ACES ou outra) da satisfação no trabalho dos profissionais?

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

C7 - Qual a aplicação informática de apoio à consulta em uso na sua USF:

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

C8 - 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/a
- 2 – Insatisfeito/a
- 3 – Nem satisfeito/a nem insatisfeito/a
- 4 – Satisfeito/a
- 5 – Muito satisfeito/a
- 9 – Não responde

C9 - 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

C10 - A sua USF tem acesso ao MIMUF?

- 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 - Se respondeu Sim à questão C10, em relação à aplicação MIMUF, e de um modo geral, considera que está:

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

C10.2 Se respondeu Sim à questão C10, 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

C11 - A sua USF tem acesso ao SIARS?

- 1 – Sim (se respondeu “Sim” passe para a questão C11.1)
- 2 – Não (se respondeu “Não” passe para a questão C12)
- 9 - Não responde (se respondeu “Não responde” passe para a questão C12)

C11.1 - Se respondeu Sim à questão C11, em relação à aplicação SIARS, e de um modo geral, considera que está:

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

C11.2 - Se respondeu Sim à questão C11, 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

C12 - Em relação à aplicação informática Alert P1, e de um modo geral, considera que está:

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

C13 - Durante o ano de 2012 a sua USF, ficou alguma vez sem acesso às aplicações informáticas?

- 1 - Sim, uma a duas vezes
- 2 – Sim, três a dez vezes
- 3 – Sim, mais de dez vezes
- 4 – Não
- 9 - Não responde

C14 - 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 atualmente 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 atualmente em discussão (se respondeu “Está atualmente em discussão” passe para a questão E1)
- 9 - Não responde

D2 - Se respondeu “Sim “ à questão D1, 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 - Se respondeu “Sim “ à questão D1, o Manual de Articulação tem sido:

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

E – CONTRATUALIZAÇÃO**E1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações?**

	1 – Muito em desacordo	2 – Em desacordo	3 – Nem de acordo nem em desacordo	4 – De acordo	5 – Muito de acordo	9 – Não responde
E1.1 - A contratualização é um estímulo para trabalhar com maior qualidade.						
E1.2 - As metas contratualizadas foram discutidas e negociadas de um modo equilibrado.						
E1.3 - A Contratualização é uma negociação transparente.						
E1.4 - As metas deveriam ser as mesmas para todas as USF do mesmo ACES.						

E2 - Foram consideradas as especificidades da vossa USF na avaliação efectuada pelo Departamento de Contratualização?

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

F - CONDIÇÕES TÉCNICAS PARA A ACTIVIDADE DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF**F1 – Por favor, indique o seu grau de concordância com as seguintes afirmações?**

	1 – Muito em desacordo	2 – Em desacordo	3 – Nem de acordo nem em desacordo	4 – De acordo	5 – Muito de acordo	9 – Não responde
F1.1 - A USF onde trabalho tem instalações adequadas para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.2 - A USF onde trabalho tem o equipamento informático (hardware, software, servidor, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.3 - A USF onde trabalho tem o equipamento clínico (balanças, estetoscópios, ...) adequado para a atividade dos profissionais de saúde.						
F1.4 - A USF onde trabalho tem um sistema de climatização adequado.						

F2 – Durante o ano de 2012 faltou, na sua USF, material que considera básico para a atividade normal de uma USF?

- 1 - Sim, uma a duas vezes
 2 – Sim, três a dez vezes
 3 – Sim, mais de dez vezes
 4 – Não
 9 - Não responde

G - CONDIÇÕES LABORAIS DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE NA USF**G1 – Na USF onde trabalho o número de profissionais é de:**

Assistentes Técnicos _____
 Enfermeiros _____
 Médicos _____

G2 – Na USF onde trabalho o número de profissionais não providos no mapa de pessoal (sem vínculo definitivo à Função Pública) é de:

Assistentes Técnicos _____
 Enfermeiros _____
 Médicos _____

H – LIGAÇÃO À COMUNIDADE**H1 – Por favor, indique se as seguintes afirmações são corretas?**

	1 – Sim	2 – Não	9 – Não responde
H1.1 - A sua USF realiza reunião anual de prestação de contas com a população?			
H1.2 - Na sua USF há ligação ou reunião com a autarquia?			
H1.3 - Na sua USF há Liga de Amigos ou comissão de utentes?			
H1.4 - A sua USF organiza e/ou participa em iniciativas junto da comunidade?			

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 (se respondeu “Sim” passe para a questão I3)
- 9 - Não responde

I2.1 – A sua USF pretende evoluir para Modelo B?

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

I3 - A minha USF iniciou funções em:

- 1 - 2006
- 2 - 2007
- 3 - 2008
- 4 - 2009
- 5 - 2010
- 6 - 2011
- 7 - 2012
- 8 - 2013
- 9 - Não responde

I4 - A sua USF acolhe estágios de formação?

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

I4.1 – Se sim assinale quais:

- 1 - Internato de MGF
- 2 - Alunos de Medicina
- 3 - Alunos de enfermagem
- 4 - Estágios profissionais para Secretários Clínicos
- 5 - Outros
- 9 - Não responde

Obrigado pela sua disponibilidade
USF-AN

ANEXO Nº 2 – REFERÊNCIAS DA PERGUNTA B2

De seguida apresenta-se todas as referências de resposta em relação à Identificação de Necessidades por parte dos coordenadores no *Momento Actual da Reforma dos CSP em Portugal – 2012/2013*.

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Colaboração da ULS NE 2 - Tomada de posição da ARS Norte 3 - Facilidade na mobilização de profissionais.	ARS Norte
1 - Sistema informático 2 - Burocracia 3 - Relação com ARS	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Sistemas de informação	ARS Norte
1 - mais autonomia 2 - escolher as entidades que me fornecem os exames complementares de diagnostico 3 - escolher os hospitais de referencia	ARS Norte
1 - melhor sistema de rede informática 2 - formação secretariado clinico 3 - marcação de consultas	ARS Norte
1 - Instalações (minha USF está em instalações provisórias e precárias há 22 meses) 2 - Mobilidade profissional (12 meses a espera de uma secretária clínica, sem substituição de profissional e sem direito a pagamento de horas extraordinárias) 3 - Capacidade negocial na Contratualização (tem sido imposição do departamento de contratualização). E é essencial que haja algum sinal de vontade política para a progressão de modelo A para B, para que haja motivação da equipa.	ARS Norte
1 - Permitir o acesso aos incentivos a que tivemos direito. 2 - Facilitar a colocação dos contratados 3 - Aumento de instalações para acolher utentes em espera	ARS Norte
1 - Não permitia a mobilidade dos utentes com a facilidade com que o fazem, uma vez que neste Centro de saúde existem excedentes de profissionais de Saúde/falta de utentes. 2 - Não permitia a candidatura de qualquer outra unidade neste Centro de saúde. 3 - Incentivava a distribuição dos utentes da UCSP para as USF já existentes	ARS Norte
1 - Secretariado 2 - Contratualização 3 - Informática	ARS Norte
1 - Instalações	ARS Norte
1 - Autonomia efectiva, quer a que já está legalmente instituída quer outras competências que podiam, perfeitamente, ser da responsabilidade das USF. 2 - Estabilidade das equipas com integração definitiva dos contratados. 3 - Formação (registos clínicos e sistemas de tratamento de dados e estatísticas)	ARS Norte
1 - Um bom clima de melhoria contínua da qualidade 2 - A interiorização por todos os elementos da equipa do espirito de grupo, unido em torno de objetivos comuns, e com respeito pelo todo, como uma grandeza cuja dimensão se sobrepõe ao individualismo. 3 - Estabilidade nos recursos humanos da equipa	ARS Norte
1 - Sairia eu própria da coordenação pois estou esgotada 2 - Deixaria cair o critério da ara geográfica para os enfermeiros que só nos causa disfunções internas e aumento da carga de trabalhos propriamente dita. 3 - Daria formação às direcções executivas no sentido de perceberem e aceitarem e respeitarem a autonomia técnica e funcional das USF.	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - O coordenador deveria ser elegido entre os elementos da equipa, não tendo necessariamente que ser um médico mas sim a pessoa com melhor espirito de liderança;	ARS Norte
1 - formação 2 - relação com a ACES/ARSN 3 - maior autonomia	ARS Norte
1 - Melhorar a formação 2 - Incentivos aos funcionários para um melhor trabalho 3 - Tornar os contratos a prazo em definitivos	ARS Norte
1 - Contratação séria e honesta 2 - Passagem a modelo B 3 - Sistema informático eficiente	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Hardware 3 - Acreditação	ARS Norte
1 - Formação dos secretários clínicos, ainda não atingimos o nível necessário o que é um problema da articulação e desenvolvimento da actividade da USF	ARS Norte
1 - Existência de Telefonista 2 - Acessibilidade Física - parque de estacionamento/amenidades para utentes/espço envolvente 3 - Alargamento do tempo de Cobertura Assistencial - Fins de Semana / Noites	ARS Norte
1 - Formação 2 - Contratação 3 - Recursos humanos / Contratos precários	ARS Norte
1 - Mais autonomia 2 - Mais formação 3 - Sistema informática, falha diariamente e mais de 3 vezes diz	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Sistemas de Informação 3 - Acreditação	ARS Norte
1 - Ter um pequeno Fundo de Maneio para suportar despesas de funcionamento e pequenas avarias/reparações (despesas até 250€ num total anual de 2500€ expl) 2 - Gestão autónoma dos incentivos institucionais (ainda que com o estrito cumprimento das regras em vigor para a utilização das verbas disponíveis) 3 - Criação na ARS de uma equipa de apoio à acreditação das USF	ARS Norte
1 - Sistema informático 2 - Contratos 3 - Autonomia	ARS Norte
1 - Alargamento das instalações (mais 2 gabinetes + 1 sala de tratamentos; 2 - Melhoria das condições da sala de espera 3 - Mais um secretário clínico (temos 3 para 5 médicos e 5 enfermeiros)	ARS Norte
1 - Estabilidade dos profissionais 2 - Falta equipamentos/material essenciais 3 - Formação	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Sistema Informático 3 - Pagamento dos Incentivos Institucionais	ARS Norte
1 - A Autonomia deveria incluir contratação de recursos humanos e, financeira/Orçamento, 2 - A contratação ser negociação 3 - A acreditação como meta e não como "Cunha"	ARS Norte
1 - Melhoria na área do secretariado clínico com colocação de mais 1 elemento 2 - Formação, externa, adequada às necessidades sentidas 3 - Autonomia na gestão dos recursos humanos desde que de acordo com os profissionais.	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
1- Secretariado clínico 2- Contraturalização de comum acordo 3- Motivação da equipa	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Mobilidade dos Profissionais da USF	ARS Norte
1 - Organização 2 - Incentivos 3 - Liderança	ARS Norte
1 - Mais formação conjunta em trabalho de equipa e alinhamento estratégico; 2 - Mais formação em atendimento ao público; 3 - Maior disponibilidade de tempo para implementação de projetos de melhoria contínua da Qualidade.	ARS Norte
1 - Burocracia ARS + ACES e UAG 2 - Fundo de maneiio até plafond de 250 euros para pequenas reparações 3 - Apoio jurídico	ARS Norte
1 - Formação 2 - Instalações 3 - Comunicações	ARS Norte
1 - Cumprimento pela tutela (MS/ACSS/ARS) dos compromissos mais motivadores (Incentivos, Autonomia): 2 - Contraturalização realmente negociada; 3 - Estabilidade contratual 4 - Manutenção e aferição de Equipamentos garantida	ARS Norte
1 - Formação Profissional 2 - Equipa Multidisciplinar 3 - Sistema Informático	ARS Norte
1 - Espaço Físico 2 - Equipamento 3 - Sistema Informático	ARS Norte
1 - Sair da ULS se isso fosse possível 2 - Menos solicitações da tutela para funções que não nos pertencem 3 - Mais autonomia de decisão para resolução dos problemas do dia a dia	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Contratos Precários	ARS Norte
1 - Recursos humanos/contratos precários 2 - Mobilidade dos profissionais para as USF 3 - Formação	ARS Norte
1 - O atendimento telefónico (carecem as USF de uma telefonista)	ARS Norte
1 - Compromisso de horário adequado ao nº de utentes por profissional 2 - Unidades ponderadas/horário /contratuais	ARS Norte
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Relação com ACES	ARS Norte
1 - Mobilidade consolidada dos profissionais/ contratos enfermeiros e secretários 2 - Recursos físicos tendo em vista o processo de acreditação 3 - "Recuperação da autonomia das USF" - apesar de estar definida em Dec-Lei, o atual MS/ACSS têm publicado uma série de "normas" que têm retirado a autonomia aos coordenadores e às USF	ARS Norte
1 - Atribuição adequada de recursos humanos para fazer face ao n.º de inscritos. 2 - Atribuição dos recursos materiais necessários e renovação dos existentes. 3 - Articulação mais eficaz com o ACES e desburocratização	ARS Norte

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Espaço estaque da USF (faltam as obras) 2 - Formação para o Secretariado Clínico 3 - Diminuir o peso da hierarquia do ACES e da ARS	ARS Norte
1 - Suspender a avaliação dos profissionais (assistentes técnicos e enfermeiros) 2 - Modificar os pressupostos da contratualização 3 - Possibilitar o acesso á certificação e creditação	ARS Norte
1 - Contratualização 2 - Contratos dos profissionais 3 - Incentivos	ARS Norte
1 - Desburocratização 2 - Formação 3 - Criação de falsas necessidades para cumprir metas irrealistas	ARS Centro
1 - Necessidade urgentemente de 2 enfermeiras, por falta de cabimento orçamental da ACSS. 2 - Respeito pela necessidade de uma médica efetuar o seu horário na USF 3- Apoio da parte da Era, da ARC e do ACES.	ARS Centro
1 - Melhoria do trabalho em equipa 2 - Melhoria das instalações e funcionamento em polo único 3 - Formação sobre gestão e liderança	ARS Centro
1 - Agilização na aplicação dos incentivos institucionais. 2 - Mais transparência e responsabilidade no processo de contratualização. 3 - Melhoria do sistema de informação.	ARS Centro
1 - Instalações (obras por realizar desde abertura da USF) que constituem desde 2010 não conformidade grave para efeitos de avaliação candidatura a Modelo B com consequente suspensão do processo. 2 - Sistemas de informação 3 - Clarificação processo de contratualização	ARS Centro
1 - Formação 2 - Sistema de informação 3 - Fundo de maneo	ARS Centro
1 - Contratos precários 2 - Acreditação 3 - Instalações	ARS Centro
1 - Resolução dos CTC e mobilidade de novos profissionais 2 - Criação de fundo de maneo na USF 3 - Gestão do sistema de informação	ARS Centro
1 - Infraestruturas/ Instalações 2 - Acreditação 3 - Recursos humanos	ARS Centro
1 - Instalações mais espaçosas. 2 - Formação em algumas áreas, já pedida	ARS Centro
1 - Mobilidade de Profissionais 2 - Instalações 3 - Equipamentos	ARS Centro
1 - Melhorar na autonomia quase inexistente. 2 - Mais celeridade	ARS Centro
1 - Horários 2 - Existência de Quiosque 3 - Formação em gestão de conflitos	ARS LVT
1 - Sistema informático que funcionasse (estamos constantemente a desligar o sistema para que vá funcionando. 2 - Que nos fosse finalmente autorizado com os Incentivos Institucionais que recebemos(ou não) a equipar a USF c/ ar condicionado que não tem e é insuportável no verão. 3 - Que não faltasse material clinico e de uso diário.	ARS LVT

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Relacionamento com DE 2 - Formação 3 - Recursos humanos	ARS LVT
1 - Sistemas informáticos a funcionar 2 - Contratualização com regras claras (não se podem alterar a meio do ano!)	ARS LVT
1 - Instalações 2 - Sistema Informático. 3 - Aumento do número de profissionais	ARS LVT
1 - Sistemas informáticos rápidos e fiáveis, 2 - Acesso ao RNU com eficácia, 3 - Contratos dos profissionais estáveis	ARS LVT
1 - Relação com a direcção 2 - Adequação dos administrativos com entrada de 1 Assistente Técnica com perfil de liderança 3 - Articulação inter pares	ARS LVT
1 - Otimização do sistema informático e modernização do hardware existente; 2 - Autonomia na aplicação dos Incentivos Institucionais; 3 - Acesso mais alargado ao SIARS e SIARS mais "imediato";	ARS LVT
1 - Informática 2 - Gestão de Conflitos	ARS LVT
1 - Acessibilidade telefónica 2 - Fornecimento de material de consumo clínico e administrativo 3 - Possibilidade de compra de material informático	ARS LVT
1 - Instalações 2 - Equipamentos 3 - Sistemas De Informação	ARS LVT
1 - Formação secretariado clínico 2 - Sinalética 3 - Computadores mais rápidos e eficientes	ARS LVT
1 - Instalações físicas 2 - Formação dos profissionais	ARS LVT
1 - Passagem a Modelo B 2 - Definição da carteira de utentes, e saber quem tem autoridade para obrigar a inscrição de novos utentes.	ARS LVT
1 - Melhores sistemas de informação 2 - Manual de articulação mais actualizado 3 - Contratualização séria	ARS LVT
1 - Articulação com o ACES 2 - Acesso directo ao SIARS 3 - Resolução de problemas de infiltrações no edifício.	ARS LVT
1 - Sistema informático 2 - Contratualização 3 - Espaço físico e climatização	ARS LVT
1 - Mudança de Diretor Executivo do ACES 2 - Mudança da equipa da ERA 3 - Melhoria do sistema informático	ARS LVT
1 - Disponibilidade de equipamentos informáticos 2 - Trabalho de Equipa	ARS LVT
1 - Sistema informático (mais rápido, com menos crashes, com ligação com o hospital de referência) 2 - Autonomia financeira do ACES 3 - Articulação do nosso ACES com a ARSLVT (que é um verdadeiro "atraso de vida" e força de bloqueio), capacidade de negociação do nosso ACES com o hospital de referência	ARS LVT

RESPOSTAS:	REGIÃO
1 - Instalações 2 - Sistema informático 3 - Sistemas de informação	ARS LVT
1 - Sistemas informáticos	ARS LVT
1 - Sistemas Informáticos com um operador dedicado ao apoio às Unidades 2 - Fundo de maneio 3 - Resolução das necessidades de pessoal Operacional	ARS LVT
1 - Recursos humanos- Falta de assistentes técnicos 2 - Sistema informático- Falhas frequentes 3 - Atendimento telefónico- Existência apenas de uma linha telefónica	ARS LVT
1 - Melhoria dos sistemas de informação 2 - Formação assistentes técnicos 3 - Melhoria equipamentos	ARS LVT
1 - Espaço físico 2 - Necessidade de pessoal admirativo qualificado 3 - utentes adormecidos	ARS LVT
1 - Trabalho equipa 2 - Melhoria sistema informático e equipamento 3 - Consolidação contrato AT	ARS LVT
1 - Mobilidade de profissionais 2 - Sistema de informação 3 - Alguns equipamentos clínicos deficientes	ARS LVT
1 - Formação 2 - Avaliação /contratualização 3 - Articulação com as hierarquias superiores : ARSLVT, ACSS,ERA	ARS LVT
1 - Formação 2 - Equipamentos/ instalações/espço	ARS LVT
1 - Sistemas de Informação 2 - Material Informático 3 - Contratos precários dos secretario clínicos	ARS LVT
1 - Instalações 2 - Equipamento informático urgente	ARS LVT
1 - Relação com ACES e ARSA 2 - sistemas informáticos	ARS Alentejo
1 - Instalações 2 - Formação 3 - Relacionamento com o ACES	ARS Alentejo
1 - alguns elementos da equipa	ARS Alentejo
1 - A USF abrange 2 concelhos o que dificulta a gestão dos 4 polos ,2 em cada Concelho, foi proposta a divisão em 2 USF mas a equipa não quer aceitar. 2 - A contratualização é inaceitável ,com indicadores inatingíveis com a dispersão geográfica da USF. 3 - Um dos polos tem 3.400 doentes, 2médicos e só 1 enfermeiro de família... mesmo assim temos um bom desempenho	ARS Algarve
1 - Melhorar o espaço para o atendimento do secretariado pois é a porta de entrada na USF 2 - Diminuição do tempo de espera para as consultas prévias de alguns dos colegas da equipa 3 - Consulta do próprio dia	ARS Algarve