



Seminario Iberoamericano de Adolescencia y Juventud
"Construyendo saberes junto a los Jóvenes"
Confederación de Adolescencia y Juventud de Iberoamérica y el Caribe
14 de Octubre de 2013 . La Habana . Cuba

SAAJ- SERVIÇOS AMIGOS DOS ADOLESCENTES E JOVENS

Construção de um Questionário de Satisfação

Pascoal Moleiro

Unidade de Saúde e Medicina do Adolescente do Centro Hospitalar de Leiria
Secção de Medicina do Adolescente da Sociedade Portuguesa de Pediatria

Portugal

moleirop@gmail.com



Sumário

- Projeto SAAJ
 - Equipa de Investigadores
 - Contextualização
 - Metodologia
 - Resultados
 - Conclusão



Equipa de Investigadores

- **Investigador Principal**

- **Dr. Pascoal Moleiro** - Pediatra. Assistente no Serviço de Pediatria, Unidade de Medicina do Adolescente do Centro Hospitalar Leiria-Pombal (SP-UMA-CHLP), Leiria, Portugal

- **Outros Investigadores**

- **Dra. Alexandra Luz** – Pediatra. Assistente no SP-UMA-CHLP, Leiria, Portugal
- **Dra. Inês Dias** - Interna de Formação Específica em Pediatria Médica no SP-CHLP, Leiria, Portugal
- **Professora M^a dos Anjos Dixe** - Docente da Escola Superior de Saúde de Leiria, (EssLei), Instituto Politécnico de Leiria (IPL) e membro da Unidade de Investigação em Saúde (UIS), Leiria, Portugal
- **Professor Pedro Gaspar**- Docente da EssLei, IPL e membro da UIS, Leiria, Portugal



Contextualização

- **OMS, 2001_GLOBAL CONSULTATION ON ADOLESCENT FRIENDLY HEALTH SERVICES**
 - Consenso sobre as características de **“Serviços Amigos dos Adolescentes e Jovens” (“SAAJ”)**
 - Responder às necessidades específicas deste grupo etário

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/pdfs/who_fch_cah_02.18.pdf

- Os **SAAJ** devem ser:
 - **Equitativos**
 - **Acessíveis**
 - **Aceitáveis**
 - **Apropriados**
 - **Efectivos**

http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/health_services/en/index.html



Componentes dos SAAJ

- **Acesso aos Serviços de Saúde e Oportunidade de Atendimento**
 - Espaço exclusivo, bem sinalizado e com bom ambiente
 - Horários de atendimento adequados aos momentos em que os adolescentes podem lá se deslocar, sozinhos ou acompanhados
 - Tempo de consulta não inferior a 30 minutos
 - Divulgação dos Serviços à Comunidade
 - Mensagens nos Serviços: devem animar os adolescentes/jovens e seus pares e informar da confidencialidade no atendimento.
- **Profissionais e Pessoal de Saúde**
 - Bons conhecimentos e práticas
 - Habilidades para a promoção da autonomia para a tomada de decisão livre e responsável.
- **Procedimentos Administrativos e de Gestão**
- **Disponibilidade de uma Ampla Gama de Serviços**
- **Participação dos Adolescentes/ Jovens e da Comunidade**



Projeto SAAJ?

- Na avaliação dos serviços devem ser aplicados instrumentos de avaliação a todos os envolvidos:
 - **adolescentes/jovens**
 - profissionais de saúde
 - pessoal de apoio
 - directores dos estabelecimentos
 - promotores de saúde
 - membros da comunidade
 - adolescentes e jovens da comunidade

QUALITY ASSESSMENT G U I D E B O O K. A guide to assessing health services for adolescent clients. WHO 2009

http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf



Projeto SAAJ

- **Inclui a construção de instrumentos de avaliação**
 - **Adolescentes/jovens**
 - Profissionais de saúde, pessoal de apoio, directores dos estabelecimentos/promotores de saúde
 - Serviços de Saúde
- **Aprovação**
 - Comissão de Ética do Centro Hospitalar de Leiria (CHL)
 - Conselho de Administração do CHL
 - Comissão Nacional da Saúde Materna, da Criança e do Adolescente
 - Secção de Medicina do Adolescente da Sociedade Portuguesa de Pediatria



Metodologia

- **1ª fase**
 - **Construção de um Questionário de Avaliação da Opinião dos adolescentes e jovens face ao atendimento em consultas/serviços de saúde**
- **2ª fase**
 - Determinar as características psicométricas do instrumento, aplicando o mesmo a um conjunto de adolescentes/jovens que frequentem as consultas/serviços de saúde



Metodologia

- **Objetivos da 1ª fase**
 - **Construir** um **instrumento de avaliação** da opinião dos adolescentes e jovens face ao atendimento em serviços de saúde
 - **Validar o conteúdo** do instrumento de avaliação através de um **painel de peritos (Técnica Delphi)**



Metodologia

- **Bases da construção do instrumento**

- Recomendações da OMS

- <http://www.euro.who.int/en/what-we-do/health-topics/Life-stages/child-and-adolescent-health/adolescent-health/5s-approach/service-delivery-models-that-are-youth-friendly>

- http://www.who.int/maternal_child_adolescent/documents/fch_cah_02_14/en/
<http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/publicaciones%20virtuales/EvaluacionCalidadVirtual/contenido.html>

- http://whqlibdoc.who.int/publications/2009/9789241598859_eng.pdf

- Instrumentos nacionais e internacionais

- Multidimensional Adolescent Satisfaction Scale (Gardand et al, 2000)
 - Young Adult Health Care Survey (Bartell et al, 2001)
 - Picker Patient Experience Questionnaire (Jenkinson et al, 2002).
 - YFHS-WHO + (Haller et al, 2012)
 - Assessment of Youth-Friendly Health Care: A Systematic Review of Indicators Drawn From Young People's Perspectives (Ambresin et al, 2013)



Metodologia

- **Bases da construção do instrumento**

- Recomendações e Normas Técnicas

- Direcção Geral da Saúde (Portugal): Programa Nacional de saúde Infantil e Juvenil

- http://www.spp.pt/UserFiles/file/Protocolos_Manuais_DGS/Programa_Nacional_Saude_Infantil_Juvenil.pdf

- Secção de Medicina do Adolescente da Sociedade Portuguesa de Pediatria

- http://www.spp.pt/UserFiles/file/Protocolos_SPP/Atendimento_Adolescente.pdf

- Norma Técnica de Saúde do Ministério de Saúde do Perú

- www.minsa.gob.pe



Metodologia

- **Áreas focadas na construção do instrumento**
 - Confidencialidade, privacidade, equidade
 - Acesso aos cuidados, satisfação com os cuidados
 - Educação (nomeadamente na área da sexualidade, doenças sexualmente transmissíveis alimentação, obesidade, consumos álcool, drogas, violência, internet, puberdade, sentimentos)
 - Comunicação entre os profissionais e @ adolescente/ jovem
 - Envolvimento d@s adolescentes/jovens e comunidade na dinâmica dos próprios serviços.



Metodologia

- **Amostra da 1ª fase do estudo**
 - Constituída por 15 peritos
 - Origem
 - Portugueses 8
 - Internacionais 7 (Argentina, Brasil, Colombia, Espanha, Equador, Perú e Uruguai).
 - Formação
 - Medicina 12 (Pediatria, Medicina Geral e Familiar, Saúde Pública) e Psicologia Clínica 1.
 - Todos estão ligados à saúde e medicina do adolescente e jovens (prática clínica, funções em cargos do ministério da saúde, associações nacionais e internacionais em saúde do adolescente/jovens, e/ou de docência em ensino superior)



Metodologia

- **Método de aplicação da Técnica de Delphi**
 - Avaliar a pertinência do tema e a adequação de conteúdo
 - Técnica que se desenvolve em grupo, para se obter um consenso de opiniões de vários peritos
 - Série de questionários estruturados (“ronda”); o preenchimento é de forma anónima

(Hasson et al., 2000)

- **Níveis de concordância da Técnica de Delphi**
 - entre 95% a 100% “consenso excelente”
 - entre 85% a 94% “consenso elevado”
 - entre 75% a 84% “consenso moderado”

(Sousa, 2006)

Nível de concordância SAAJ \geq 85%



Resultados

- **Validação de conteúdo pelo painel Delphi (1ª ronda)**
 - No primeiro momento de avaliação, foram enviadas 66 questões
 - Na primeira avaliação 42 questões obtiveram 85% ou mais de consenso na adequação e pertinência
 - Foram eliminadas 13 questões (4 tinham obtido 85% ou mais de consenso na adequação e pertinência)
 - Foram reformuladas 25 questões, 15 das quais por não terem obtido pelo menos 85% de consenso na adequação e pertinência
 - Foram introduzidas 3 questões por sugestão de peritos.



Resultados

- **Validação de conteúdo pelo painel Delphi (2ª ronda)**
 - Foram enviadas as 28 questões (25 reformuladas e 3 questões por sugestão de peritos)
 - Na segunda avaliação:
 - 27 questões obtiveram 85% ou mais de consenso na adequação e pertinência
 - 1 questão foi eliminada e substituída pela versão inicial que tinha tido consenso.



Conclusão

- Construiu-se e validou-se através de peritos, um instrumento de avaliação da opinião dos adolescentes e jovens face ao atendimento em serviços de saúde
- Este instrumento irá ser aplicado em preteste a adolescentes e jovens para a avaliação do conteúdo e da forma.



Seminario Iberoamericano de Adolescencia y Juventud
"Construyendo saberes junto a los Jóvenes"
Confederación de Adolescencia y Juventud de Iberoamérica y el Caribe
14 de Octubre de 2013 . La Habana . Cuba