



ESTUDO SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DOS SAAJs **Províncias de Gaza, Maputo e Cidade de Maputo**

Realização:
Ministério da Saúde
Direcções Provinciais de Saúde de Gaza,
Província de Maputo e Cidade de Maputo

Apoio:
Pathfinder International
Fundo das Nações Unidas para a População (UNFPA)
DANIDA
NORAD
SIDA

Março 2006

Programa Geração BIZ

I. Introdução

O presente sumário pretende apresentar os principais dados obtidos a partir do estudo sobre a satisfação dos jovens usuários dos SAAJs das províncias de Gaza, Maputo e Cidade de Maputo, em 2004. O estudo objetivou conhecer a opinião acerca da estrutura, funcionamento, qualidade do atendimento prestado pelos profissionais e serviços disponibilizado.

II. Caracterização da Amostra

Foram feitas 1400 entrevistas estruturadas auxiliadas por questionário de 35 perguntas fechadas e 5 perguntas abertas. As entrevistas foram realizadas por Activistas do Geração BIZ, os quais foram devidamente treinados para a tarefa. O trabalho de campo ocorreu entre os meses de Julho e Agosto nos seguintes SAAJs:

Gaza – Xai-Xai; Chokwé

Provincia de Maputo – Ndlavela, Namaacha, Matola Gare, Ressano Garcia, e Manhiça

Maputo Cidade – Romão, Xipamanine, Alto Maé, Maxaquene, 1º. de Junho, José Macamo, Clínica HCM

III. Método de Análise

Escutar a opinião dos usuários dos serviços tem sido uma prática crescente nas últimas duas décadas, como uma das principais maneiras de avaliação dos resultados da assistência prestada.

Visto que, além de preocupação com a *validade, confiabilidade, mensurabilidade, e generalização dos resultados*, os critérios desta avaliação implicam em:

- *utilidade*, significando que uma pesquisa deve ter efeitos práticos, atendendo às necessidades de informação dos que estão envolvidos;
- *praticabilidade*, respeitando a realidade do meio onde está sendo feita, técnica e economicamente;
- *propriedade*, considerando os aspectos culturais, éticos, legais, e de bem estar daqueles envolvidos na pesquisa, assim como dos que vão ser afectados pela mesma;
- *precisão*, assegurando que a avaliação revelará e produzirá informações tecnicamente adequadas sobre os elementos que determinam o valor ou o mérito do Programa ou do serviço que está sendo avaliado.

Visto que a questão da satisfação implica necessariamente numa maior aproximação com a realidade local, tanto do ponto de vista da análise como da possível intervenção, far-se-á a partir deste ponto uma discussão por província.

Programa Geração BIZ

Tabela I - Distribuição das formas com que os usuários ficam a saber dos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Placa	29.8	23.1	13.8
Activista	27.9	24.6	10.0
Amigos	39.9	38.8	46.2
Familiares	13.5	32.5	13.2
Palestras na comunidade	20.7	6.5	7.1
Enfermeiras	36.5	7.7	12.2
Outros	18.3	5.9	10.7

- O conhecimento acerca da existência dos serviços oferecidos pelos SAAJs processou-se majoritariamente por meio dos amigos, o que vem confirmar a importância dos pares na disseminação da informação.
- O facto de na Província de Gaza mais de um terço dos respondentes ter sido mobilizado por enfermeiras pode sugerir que exista uma boa interacção entre a intervenção de base sanitária com as intervenções de base escolar e comunitária.

Tabela II - Distribuição dos motivos de consulta que levam os usuários aos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Contracepção	9.1	28.7	24.3
Aborto	1.4	0	1.2
Consulta DTS	39.9	11.2	16.8
Pré natal	45.7	32.2	6.6
Resultado de exame	7.7	7.4	3.8
Aconselhamento	7.2	33.7	28.6
Curiosidade	3.4	17.2	11.3
Outros	5.9	5.9	19.7

- Os motivos que levam os utentes aos SAAJs são a procura pelo Pré-natal e o Aconselhamento. Ambos reforçam a ideia de que deve-se aproveitar o momento para aumentar a auto-estima das raparigas para a contracepção, prevenção da gravidez e de DTS.

Tabela III - Distribuição dos profissionais procurados e avaliação do desempenho destes

	GAZA			MAPUTO			CID. MAPUTO		
	%Acesso	%Otimo	%Bom	%Acesso	%Otimo	%Bom	%Acesso	%Otimo	%Bom
Recepcionista	4.8	0	2.9	4.4	0.3	2.7	17.4	1.5	14.0
Enfermeiro	98.1	23.6	74.5	95.9	8.3	80.2	96.9	36.0	57.9
Psicólogo	1	0.5	0	0.6	0	0.3	1.5	0.5	0.7
Médico	0.5	0	0	0.9	0.3	0.6	2.5	0.5	1.2

- A avaliação positiva do desempenho do provedor mais procurado (enfermeiras) é demonstrativa de uma boa qualidade do atendimento. Em relação ao atendimento médico e psicológico, há que se considerar a possibilidade de não haver nenhum destes profissionais nos serviços avaliados.

Programa Geração BIZ

Tabela IV - Indicadores de acessibilidade e qualidade das instalações dos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Fácil acesso geográfico	80.3	66.0	86.3
Horário adequado	84.6	91.4	89.3
Conveniência de horário das 8 às 15	54.3	70.4	58.1
Instalação limpa	93.3	96.2	94.6
Instalação acolhedora	81.7	94.1	93.4
Instalação com privacidade	76.9	91.1	82.9

- A maioria dos clientes refere-se ao SAAJ ser de fácil acesso – com excessão para Maputo província no qual o percentual sugere ainda uma certa dificuldade para o acesso do jovem, embora não tenham sido investigadas se o jovem frequenta o SAAJ mais perto de sua moradia. Em todas as províncias o horário de melhor conveniência para os utentes pode sugerir a necessidade de revisão do processo de trabalho, o que pode de alguma forma também influenciar a escolha do jovem por este ou aquele SAAJ, considerando a conjugação entre o local e horário que melhor atende suas necessidades. Um excelente indicador de qualidade dos serviços é a qualidade das instalações que foi unânime em apontar um padrão adequado.

Tabela V - Indicadores de qualidade programática dos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Conversou com Activista	47.1	9.2	14.6
Leitura de material disponível	34.1	5.9	16.3
Assistiu vídeo	89.4	5.0	23.8
Recomendaram método contraceptivo	67.8	47.9	71.2
Informação sobre métodos disponíveis	68.8	42	53.5
Importância do uso do preservativo	79.3	67.2	84.0
Uso de dupla proteção	77.4	52.1	67.1
Procedimento em caso de ITS	78.4	54.1	70.6
Como envolver o parceiro na prevenção	79.8	45.0	64.1
Como usar correctamente o preservativo	79.3	58.0	64.0
Importância e onde fazer o teste do HIV	81.3	68.6	59.5
Prazer na relação sexual	55.8	19.8	38.3
Negociação na relação sexual	55.8	35.5	47.4
Desrespeito, assédio e violência	44.7	13.9	30.3

- Observa-se pela tabela acima que a importância da testagem, bem como do uso de preservativo são indicadores que vão ao encontro da promoção da saúde sexual do jovem. Observa-se ainda que a utilização das salas de espera – seja por meio da leitura de materiais ou por meio dos vídeos – precisa ser melhorada em algumas províncias, considerando-se que este é um meio privilegiado para a colheita de sugestões ou mesmo para ajudar os utentes a construir perguntas para o momento da consulta. Adicionalmente o Activista pode ser melhor aproveitado para estas actividades no ambiente do SAAJ.

Programa Geração BIZ

Tabela VI - Indicador do nível de compreensão acerca da informação recebida nos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Compreendeu tudo	65.4	63.3	74.0
Compreendeu quase tudo	32.7	26.0	22.0
Compreendeu pouco	1.4	5.0	2.0
Compreendeu quase nada	0.5	3.6	0.8

- Embora haja uma boa compreensão das informações recebidas, a qualidade da informação ainda precisa melhorar.

Tabela VII - Tempo de espera no SAAJ

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Rápido	65.9	41.7	42.3
Aceitável	25.5	39.6	43.3
Demorado	7.2	17.2	12.0

Tabela VIII - Deixou de fazer tratamento por falta de dinheiro

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Sim	14.4	12.4	12.3
Não	83.2	80.8	84.7

- Considerando-se que o número de utentes que requeriam tratamentos não corresponde ao total da amostra, e embora a o percentual de jovens que deixou de fazer tratamento por questões financeiras seja pequeno, este percentual precisa ser considerado como um indicador importante sobre a qualidade da saúde pública em Moçambique.

Tabela IX - Classificação da avaliação geral dos utentes dos SAAJs

	GAZA	MAPUTO	CID. MAPUTO
Ótimo	37.5	14.8	33.9
Bom	60.6	76.9	61.5

- A maioria dos clientes avaliou os serviços como bons, o que denota que existe a percepção das deficiências quando estas lhe são apresentadas.

RECOMENDAÇÕES:

1. Ficou explícito na avaliação que o horário dos serviços dos SAAJs deve ser ampliado. Sugere-se alargar o horário de atendimento para o mesmo período da rede pública (7:30 às 15:30), além de de criar um turno nos finais de semana para atender aqueles utentes que trabalham e estudam.
2. A recomendação acima pode ser complementada com o aumento do número de profissionais de saúde, (psicólogos e médicos) de modo a responderem às necessidades de provisão de serviços aos jovens.
3. Considerando que a questão de recursos humanos é crítica, seja na oferta do número de profissionais para cada Unidade, seja na qualidade de profissionais treinados e habilitados para a lida com o jovem, é fundamental que reciclagens sejam regularmente implementadas para os profissionais.

Programa Geração BIZ

4. Estimular os provedores de saúde para garantirem uma atenção aos aspectos relacionados à oferta de informações acerca de aborto, DTS, violência e abuso sexual e outros, mesmo quando não solicitados pelos clientes. Questões como uso de dupla proteção, prazer na relação sexual e negociação, precisam ser mais explorados.
5. Envolver os familiares nas estratégias de mobilização dos jovens para o comparecimento aos serviços.
6. Proceder uma análise/"appraisal" dos materiais que estão nas salas de espera, para verificar a atratividade, tipos de mensagens, tamanho do material etc.
7. Formar os Activistas para prestarem alguma atenção específica durante o tempo de espera nos SAAJs.
8. Promover a intersectorialidade preconizada pelo Programa, garantindo que Activistas das escolas e das comunidades participem da atenção prestada nos SAAJs.
9. Promover trocas de experiências entre os diversos SAAJs, principalmente para divulgar as experiências de sucesso com os Activistas no âmbito dos serviços prestados no SAAJs.
10. Considerando ainda os resultados do CAP Escola - no qual não houve aumento do número de jovens que procurariam os serviços de saúde para os casos de relação sexual forçada, vê-se na pesquisa de qualidade do atendimento que temas como desrespeito, assédio e violência têm percentual baixo nos indicadores de qualidade programática. Sugere-se que os provedores de saúde sejam treinados nestes temas para que garantam uma atenção maior a estes aspectos, ainda que estes não sejam abordados pelos clientes.
11. Recomenda-se que os SAAJs ofereçam tratamento gratuito para ITS, incluindo os medicamentos.
12. Sugere-se que se não todos, a maioria dos SAAJs possam oferecer testagem para o HIV. Considerando as especificidades da saúde do adolescente, os SAAJs deveriam disponibilizar a oferta de ARV aos utentes.

Sumário Executivo sobre os principais dados e conclusões
Cristina Raposo
Ivone Zilhão