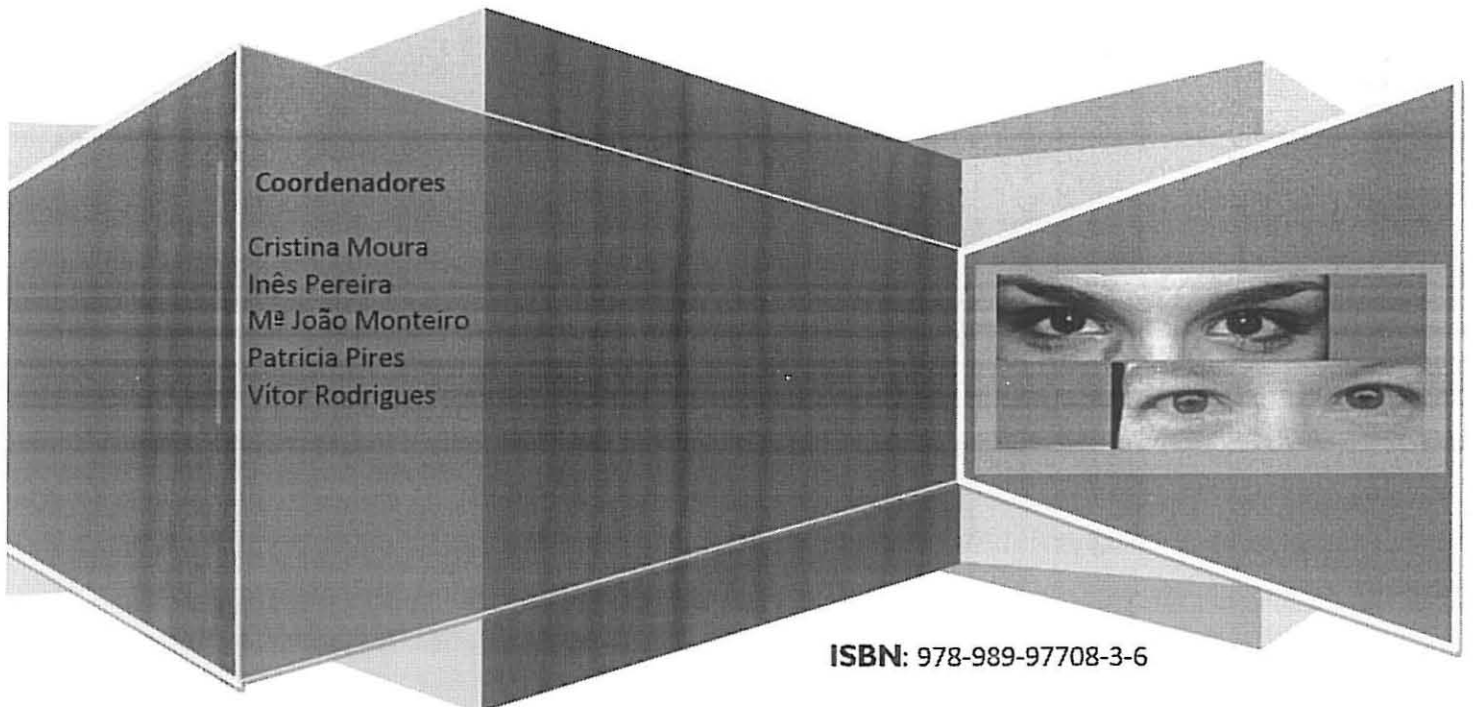


# “Novos Olhares na Saúde”



ISBN: 978-989-97708-3-6

# Novos Olhares na Saúde

*Reservados todos os direitos de acordo com a legislação em vigor*

© 2014, Escola Superior de Enfermagem Dr<sup>o</sup> José Timóteo Montalvão Machado

**Revisão Técnica e Gráfica**  
Teresa Carvalho

**I.<sup>a</sup> Edição:** Junho 2014

**ISBN:** 978-989-97708-3-6

## Conselho Editorial

Alexandrina Lobo  
Alice Mártires  
Amâncio Carvalho  
Cristina Antunes  
Helena Penaforte  
M<sup>a</sup> João Monteiro  
Vitor Rodrigues

NOVO OLHAR PARA A COMUNIDADE (continuação)	
QUAL O HÁBITO DOS ENFERMEIROS DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS LIDAR HABITUALMENTE COM OS ADOLESCENTES? Manuel Brás; Maria Figueiredo; Carina Ferreira & Eugénia Anes	157
NECESSIDADES DE CUIDADOS DO UTENTE Paula Martins; Gorete Baptista & Helena Pimentel	168
DIFICULDADES SENTIDAS PELAS EQUIPAS NA REFERENCIAÇÃO DE UTENTES PARA A RNCCI Andreia Fernandes; Gorete Baptista & Paula Martins	178
ACESSIBILIDADE AOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS E QUALIDADE DE VIDA DOS IDOSOS Ana Ribeiro; Alexandrina Lobo; Carlos Neves; Graça Ramos; João Gomes & Paula Jesus	189
A PARTICIPAÇÃO DOS UTILIZADORES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NO PROCESSO DE CUIDADOS, VIVÊNCIA DAS PESSOAS COM DOENÇA DE CROHN Lara Régua; Paulino Sousa & Alexandrina Lobo	201
HUMANIDADE - UMA FERRAMENTA DO CUIDAR EM CUIDADOS CONTINUADOS - PERSPETIVA DO EDUCADOR SOCIAL Rita Araújo; Ana Galvão & Paula Martins	216
ALERTAR 112 - O USO DE LEI NO CIDADÃO FLAVIENSE: LIGUE, ESCUTE E INFORME Patrícia Pires; Ana Cêpeda; Ana Reis; Helena Penaforte & Vítor Machado	228

GESTÃO E EMPREENDEDORISMO NA SAÚDE	
NOVOS MODELOS DE GESTÃO HOSPITALAR: LIDERANÇA E SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM ENFERMAGEM Helena Menezes & Vítor Rodrigues	240
DA QUALIDADE À SATISFAÇÃO EM SAÚDE NO CENTRO DE DIAGNÓSTICO PNEUMOLÓGICO DE MIRANDELA Helena Domingues; Ricardo Ribeiro & Alexandrina Lobo	253
SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM NOS CENTROS DE SAÚDE DE UMA UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE PORTUGAL Carina Ferreira; Manuel Brás & Eugénia Anes	264
SATISFAÇÃO DOS DOENTES COM APNEIA DO SONO COM OS SERVIÇOS DE CUIDADOS RESPIRATÓRIOS DOMICILIÁRIOS Ana Ferreira; Vítor Rodrigues & Teresa Correia	274
OS CUIDADOS DE HIGIENE COMO PRODUÇÃO DE CUIDADOS: UMA PERSPETIVA DOS ENFERMEIROS GESTORES Cristina Silva; Manuela Martins & Helena Penaforte	287
PERCEÇÃO DE SUPORTE ORGANIZACIONAL: ESTUDO EM ENFERMEIROS DE UMA UNIDADE DO CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO Vítor Machado & Manuela Frederico-Ferreira	297
SATISFAÇÃO PROFISSIONAL EM ENFERMAGEM NOS NOVOS MODELOS DE GESTÃO HOSPITALAR Helena Menezes & Vítor Rodrigues	309
HUMANIDADE: EMPREENDER QUALIDADE EM SAÚDE M <sup>ª</sup> Olívia Costa; Ana Galvão & Gorete Baptista	322

## Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos Centros de Saúde de uma Unidade Local de Saúde do Nordeste de Portugal

Carina, F.<sup>1</sup>; Brás, M.<sup>2</sup> & Anes, E.<sup>3</sup>

**Resumo** - Os estudos sobre a satisfação dos utentes devem refletir a prática de enfermagem e servir essencialmente para a implementação de mudanças. Pretendeu-se avaliar o grau de satisfação dos utentes dos CS da ULS do Nordeste de Portugal face aos cuidados de enfermagem, e a sua relação com as variáveis sociodemográficas e clínicas. O instrumento de recolha de dados é composto por duas partes: dados sociodemográficos/clínicos e pela escala SUCECS<sub>26</sub>. A amostra foi constituída por 693 utentes, sendo 64,2% do género feminino, a maioria 55,1% tem entre 25 a 50 anos, são casados (73,4%) e residem no meio urbano (53,7%). Nas habilitações literárias, predomina o ensino básico ou secundário, com 51,4% de inquiridos. Relativamente à situação laboral, 57,7% indivíduos são ativos, estando 24,3% inseridos no grupo de trabalhadores dos serviços pessoais. Dos inquiridos, 19,5% deslocam-se ao CS para consultas de planeamento familiar, seguindo-se com 18,5% consultas de hipertensão. Apresentam maior nível de satisfação as mulheres, os idosos, com menores habilitações, viúvos, técnicos e profissionais de nível intermédio, utentes de Alfândega da Fé, que recorreram por apoio domiciliário e com maior número de consultas por ano.

**Palavras chave:** Satisfação; qualidade; cuidados de enfermagem.

**Abstract** - Studies about the users' level of satisfaction should reflect the nursing practice and should be the starting point to the implementation of changes. It was intended to assess the level of satisfaction of users of the CS of the ULS Northeast of Portugal about what concerns to nursing care, and how it's related with sociodemographic and clinical variables. The instrument for data collection consists of two parts: demographic / clinical data and the SUCECS<sub>26</sub> scale. The sample was 693 users, 64.2% female, most of it (55.1%) is 25 to 50 years old, married (73.4%) and living in an urban environment (53.7%). As far as the qualifications are concerned, the basic and secondary levels predominate, with 51.4% of respondents. As to labor matters, 57.7% of the individuals are active, with 24.3% inserted in the group of personal services workers. Of those polled, 19.5% move to CS to family planning consultations, followed with 18.5% hypertension queries. Those who have a higher level of satisfaction are the elderly, the women with lower qualifications, widowers, technicians and professionals of intermediate level users of Alfândega da Fé, which used the service by home support and with the largest number of visits per year.

**keywords:** Satisfaction; Quality; Nursing Care.

<sup>1</sup>Carina Ferreira - ULS Nordeste - Unidade Hospitalar de Mirandela; email: [carinaferreira@live.com.pt](mailto:carinaferreira@live.com.pt)

<sup>2</sup>Manuel Brás- Escola Superior de Saúde de Bragança - IPB; email: [mambras@gmail.com](mailto:mambras@gmail.com)

<sup>3</sup>Eugénia Anes- Escola Superior de Saúde de Bragança - IPB; email: [eugenia@ipb.pt](mailto:eugenia@ipb.pt)

## 1 - INTRODUÇÃO

A saúde desempenha um papel fundamental no desenvolvimento dos países no campo económico-financeiro, social e cultural. Nas sociedades desenvolvidas tornou-se um tema dominante nos discursos social e político, pelo que as organizações de saúde devem estar atentas para se manterem e serem competitivas no mercado global, e demonstrarem a eficácia e eficiência dos seus serviços mantendo sempre uma relação de proximidade e satisfação com o utente. Um indicador de resultado, válido na avaliação da qualidade dos serviços, é a satisfação dos utentes, o qual tem vindo a ocupar um lugar importante e permanente, quer por parte das instituições de saúde quer por parte dos governantes, sendo um objetivo major na vida dos indivíduos. Os estudos científicos são uma importante fonte de informação nesta área, uma vez que são os resultados obtidos que nos permitem identificar os fatores que mais afetam, positiva ou negativamente, os utilizadores dos serviços de saúde, possibilitando a tomada de decisão no sentido de melhorar a satisfação dos utentes, contribuindo deste modo para a melhoria contínua da qualidade de vida dos indivíduos. A satisfação do utente é reconhecida em Portugal, estando legislada na base XXX da Lei de Bases da Saúde (Lei nº 48/90, de 24 de agosto de 1990). Deste modo, a satisfação do utente é considerada um elemento essencial na avaliação permanente do funcionamento dos órgãos ou serviços dependentes do Ministério da Saúde, dado cada vez mais se considerar “a informação a respeito da satisfação do doente é tão indispensável para a avaliação da qualidade como para o planeamento, gestão e administração dos sistemas de cuidados de saúde” (Lucas, 2002, p.23). A Direção Geral de Saúde considera que existem várias áreas prioritárias de investigação em serviços de saúde, nomeadamente o “estudo das perceções e da satisfação do cidadão em relação aos serviços de saúde, ao acesso à informação e ao desempenho dos sistemas de reclamação” (Ministério da Saúde, 2004, p.74). O estudo desta problemática vai de encontro ao preconizado pela Ordem dos Enfermeiros (OE) (2005), “a satisfação dos utentes/clientes quanto aos cuidados de enfermagem constitui um importante e legítimo indicador de qualidade dos cuidados prestados” (p.52). O exposto justifica a pertinência do presente estudo. Neste sentido, é objetivo desta investigação avaliar o grau de satisfação dos utentes dos Centros de Saúde da Unidade Local de Saúde do Nordeste de Portugal face aos cuidados de enfermagem, através da aplicação da escala de satisfação do utente com os cuidados de

enfermagem nos CS - SUCECS<sub>26</sub>; e relacionar o grau de satisfação dos utentes com as variáveis sociodemográficas e clínicas.

## 2 - MÉTODO

A investigação empírica assentou num estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa.

A variável dependente, que se pretende estudar, é a satisfação dos utentes dos CS da ULS do Nordeste de Portugal face aos cuidados de enfermagem, é quantificada pela escala SUCECS<sub>26</sub> e respetivas dimensões, já validadas para a população portuguesa (Ribeiro, 2003).

As variáveis independentes foram classificadas em dois grupos, sociodemográficas e clínicas.

### 2.1 - Participantes

A recolha de dados foi efetuada nos CS da ULS do Nordeste de Portugal. A amostra é constituída por 693, os quais recorreram aos CS, no período compreendido entre meados de agosto e meados de setembro de 2012. Os critérios de inclusão são ser utente dessa ULS, maior de 18 anos, consciente e orientado no tempo e no espaço e aceitar voluntariamente nele participar.

### 2.2 - Material

O instrumento de recolha de dados é composto por duas partes, da primeira fazem parte os dados de caracterização sociodemográfica e clínica variáveis (género, idade, habilitações literárias, estado civil, profissão, Centro de Saúde, motivo da consulta e número de consultas de enfermagem por ano) e da segunda faz parte a versão da escala de Satisfação do utente com os cuidados de enfermagem nos CS: SUCECS<sub>26</sub> (Ribeiro, 2003). Esta escala (SUCECS<sub>26</sub>) é composta por 26 itens (respondidos numa escala tipo *Likert*), que traduzem 6 dimensões: qualidade na assistência, individualização da informação, envolvimento do utente, informação dos recursos, formalização da informação e promoção do elo de ligação.

### 2.3 - Procedimentos

Foi obtida a autorização da autora para aplicação da escala. Relativamente aos procedimentos éticos, foram tidos em conta todos os trâmites necessários para a aplicação do questionário, dentro dos quais a solicitação ao Conselho de Administração da ULS do Norte de Portugal, via ofício, de autorização para aplicação do mesmo. Foi também solicitado um consentimento escrito a todos os utentes, depois de comunicados os objetivos e a pertinência da investigação e foi garantida a confidencialidade e acesso aos resultados, consoante a Declaração de Helsínquia.

### 3 - ANÁLISE DE RESULTADOS

Da amostra fazem parte 693 utentes, verificando-se um predomínio do género feminino, dos quais 445 (64,2%) são do sexo feminino e 248 (35,8%) do género masculino. A faixa etária predominante é a dos 25 a 50 anos, com 354 (51,1%) dos inquiridos, seguindo-se a dos 51 a 75 anos, com 244 (35,2%) dos inquiridos. A idade mínima registada foi de 18 anos e a máxima 89 anos, sendo a média 47.6 anos e o desvio padrão 16.85 anos. Relativamente ao estado civil, a maioria dos inquiridos 509 (73,4%) são casados ou vivem em união de facto. Quanto às habilitações literárias, predomina o ensino básico ou secundário, com 356 (51,4%) de inquiridos, há 146 (21,1%) inquiridos com habilitação superior e os restantes 191 (27,6%) não sabem ler nem escrever ou sabem ler e escrever. Relativamente ao meio de residência, 372 (53,7%) indicam que residem no meio urbano e 321 (46,3%) residem no meio rural. Na situação laboral, 400 (57,7%) indivíduos são ativos, 258 indivíduos (37,2%) são não ativos e os restantes 35 (5,1%) indivíduos são estudantes. No que concerne à profissão dos ativos, há uma predominância do grupo 5 - trabalhadores dos serviços pessoais com 97 (24,3%) inquiridos e do grupo 2 - especialistas das atividades intelectuais e científicas, com 84 (21%). Quanto ao CS, há uma predominância de Bragança com 145 (21%), Mirandela com 108 (15,6%) inquiridos e Macedo de Cavaleiros com 51 (7,4%) dos inquiridos. Dos inquiridos, 135 (19,5%) deslocam-se ao CS para consultas de planeamento familiar, 128 (18,5%) consultas de hipertensão, 121 (17,5%) fazem tratamentos/injetáveis, 101 (14,6%) recorrem ao serviço de vacinação e 95 (13,7%) têm consultas de diabetes. A maioria dos inquiridos desloca-se ao CS 2 ou 3 vezes por ano,

com predominância das duas consultas anuais, com 222 (32%) inquiridos. Na Tabela 1, apresentamos o resultado das questões de opinião dos utentes dos CS relativamente à sua satisfação com os cuidados de enfermagem. Verifica-se que a maioria das respostas está na categoria sempre. De realçar que os itens mais penalizados se relacionam com a transmissão de informação de serviços de saúde disponíveis e a forma como os podem utilizar e em explicar-lhe quais os direitos e deveres como utente do CS.

Tabela 1.  
Opinião relativa aos cuidados de enfermagem nos cs: sucecs<sub>26</sub>

	NS/SO	Nunca	Às vezes	Sempre
Relativamente à informação que achou necessária para lidar com as suas necessidades em cuidados de enfermagem, os enfermeiros forneceram-lhe toda, alguma, nenhuma informação?	0.6%	0.4%	8.9%	90%
Sentiu que os enfermeiros se preocuparam em fazer os ensinamentos que necessitava para lidar com as suas necessidades em cuidados de enfermagem?	0.3%	16.2%	25.8%	57.7%
Relativamente à informação, os enfermeiros preocupavam-se em envolver os seus familiares ou as pessoas mais próximas (explicando a sua situação e como o podiam ajudar quando necessitava)?	2.0%	36.7%	22.5%	38.8%
Os enfermeiros preocupavam-se em transmitir informação sobre os serviços que tem à sua disposição (ex. lares, serviços sociais...)?	4.0%	52.2%	14.1%	29.6%
Os enfermeiros preocupavam-se em transmitir-lhe informação sobre a forma como pode utilizar os serviços de saúde disponíveis (como e quando os deve utilizar)?	1.6%	50.1%	12.3%	36.1%
Os enfermeiros procuraram explicar-lhe as coisas de forma compreensível?	0.3%	0.3%	5.8%	93.7%
Os enfermeiros procuraram saber se compreendeu bem e se necessário voltavam a repetir a informação?	0.6%	0.6%	7.8%	90.8%
Os enfermeiros preocupavam-se em dar-lhe informação escrita sobre os assuntos que informavam ou explicavam (panfletos, livros, ou mesmo escrever em papel coisas que são importantes para si)?	1.3%	33.2%	26.6%	39.0%
Os enfermeiros preocuparam-se explicar-lhe os cuidados que lhe prestavam e porque era necessário fazê-los?	0.7%	1.3%	14.9%	83.1%
No CS, os enfermeiros preocuparam-se em o informar sobre o funcionamento do CS (horários de atendimento, tipo de consultas, a localização das salas de enfermagem, de tratamentos, de vacinas...)?	1.2%	20.9%	35.5%	42.4%
No CS, os enfermeiros preocuparam-se em explicar-lhe quais os seus direitos e deveres como utente do CS?	1.7%	40.8%	23.5%	33.9%
No CS, tem algum enfermeiro que esteja mais ligado a si (a quem se dirige quando lá vai e que mostra conhecer melhor a sua situação)?	1.2%	3.2%	17.2%	78.5%
Quando necessita, é fácil contactar com os enfermeiros do CS (para marcar consulta, para lhe colocar as suas dúvidas)?	0.6%	0.7%	19.3%	79.4%
Os enfermeiros preocupam-se em manter a sua privacidade quando lhe prestavam cuidados?	0.1%	0.9%	16.6%	82.4%
Quando os enfermeiros lhe prestavam cuidados preocupavam-se em manter um ambiente calmo (sem ruído, sem estar a conversar uns com os outros, mantendo-o com simpatia)?	0.3%	0.4%	24.7%	74.6%
Sentiu que os enfermeiros atenderam-no com simpatia?	0	0.4%	9.1%	90.5%
Sentiu que os enfermeiros davam importância aos seus problemas?	0.4%	0.3%	13.6%	85.7%
Acha que os enfermeiros demonstravam ter paciência no atendimento dos utentes?	0.4%	0.3%	18.6%	80.7%

Tabela 1.  
Opinião relativa aos cuidados de enfermagem nos cs: sucecs<sub>26</sub> (continuação)

	NS/SO	Nunca	Às vezes	Sempre
Sentiu que os enfermeiros o colocavam à vontade para pôr as suas dúvidas?	0.4%	0.6%	20.2%	78.8%
Os enfermeiros tinham em conta a sua opinião relativamente aos cuidados de enfermagem que lhe prestavam?	0.9%	0.4%	16.3%	82.4%
Sentiu que os enfermeiros demonstraram ser profissionais atualizados e bem informados?	0.1%	0.1%	8.4%	91.3%

Legenda: NS/SO - não sabe/sem opinião

Quanto aos itens de satisfação com os cuidados de enfermagem, as questões abordadas apresentam uma percentagem superior a 92.2% (Tabela 2).

Tabela 2.  
Satisfação com os cuidados de enfermagem nos cs: sucecs<sub>26</sub>

	SO	I	NSNI	S
Relativamente à forma como os enfermeiros explicavam as coisas (linguagem utilizada, a preocupação em repetir caso não compreendesse, a preocupação em saber se tinha mesmo percebido)	0.1%	0	7.4%	92.5%
Relativamente à forma como foi atendido pelos enfermeiros no CS	0.1%	0	6.3%	93.5%
Relativamente à disponibilidade dos enfermeiros (para o ouvir, ou mesmo para lhe resolver alguma situação relacionada com o serviço)	0.3%	0.3%	7.2%	92.2%
Relativamente ao conhecimento que os enfermeiros tinham sobre os cuidados que necessitava	0.3%	0.1%	7.2%	92.4%
Relativamente ao modo como os enfermeiros lhe prestavam os cuidados	0	0.1%	5.6%	94.2%
Relativamente aos cuidados de enfermagem no CS	0	0	6.9%	92.9%

Legenda: SO - sem opinião, I - insatisfeito; NSNI - nem satisfeito nem insatisfeito; S- Satisfeito

Relativamente ao nível de satisfação, este é superior nas mulheres, nos idosos, indivíduos com menores habilitações, nos viúvos, nos técnicos e profissionais de nível intermédio, nos utentes de Alfândega da Fé, naqueles que recorreram por apoio domiciliário e nos utentes que possuem maior número de consultas por ano.

#### 4 - DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que diz respeito à relação da satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem em relação ao género dos utentes, tanto numa análise dimensional como global,

apresentam diferenças estatísticas significativas, sendo as mulheres aquelas que apresentam níveis mais elevados. Dimensionalmente, os resultados mostram níveis de satisfação diferente face à “*Informação dos recursos*” e “*Formalização da informação*”. Os resultados obtidos corroboram com Ferreira et al. (2001) e Alves (2007).

Relativamente à idade dos utentes, nas dimensões “*Individualização da informação*” e “*Informação dos recursos*” da satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem, verificam-se diferenças estatísticas significativas. Através do teste de Scheffé ou Tamhane, podemos afirmar que os inquiridos com idades compreendidas entre os 51 e os 75 anos estão mais satisfeitos do que os que têm menos de 25 anos, ou entre 25 e 50 anos no que concerne à “*Individualização da informação*”. Os inquiridos com idade superior a 75 anos estão mais satisfeitos do que os que têm idades compreendidas entre os 51 e os 75 anos no que concerne à “*Informação dos recursos*”. Globalmente, não se verificaram evidências estatísticas significativas. Estes resultados vão de encontro aos resultados dos estudos de Sing, Haqq e Mustapha. (1999), Hall e Dornan (1990), Johansson, Oléni e Fridlung (2002), McIntyre et al. (2002), Hespanhol et al. (2005), Abrantes (2009), Pimentel (2010), Chaves et al. (2012a), Chaves et al. (2012b) e Carvalho (2013), encontrando-se níveis de satisfação superiores nas pessoas com mais idade.

Em relação ao nível de escolaridade, existem diferenças estatísticas significativas, na dimensão “*Individualização da informação*”. Através do teste de Tamhane, verificamos que os inquiridos com menos habilitações literárias estão mais satisfeitos do que os restantes. Em relação à satisfação global, não se encontraram evidências estáticas significativas. Estes resultados vão de acordo com os estudos de Hall e Dornan (1990), Sing et al. (1999), Ribeiro (2003), Hespanhol et al. (2005), Alves (2007), Lourenço (2008), Pimentel (2010) e Chaves (2012a).

Para a variável estado civil, foram encontradas diferenças significativas nas dimensões “*Individualização da informação*” e “*Informação dos recursos*”. O teste de Scheffé mostrou-se inconclusivo, relativamente às diferenças existentes entre grupos. Ao nível da satisfação global, não se verificaram diferenças com significado estatístico entre os grupos em análise, sendo que os utentes que atingiram médias mais elevadas são os viúvos. Ribeiro (2003) corrobora os presentes resultados.

Relativamente à profissão dos utentes, encontraram-se diferenças estatísticas significativas nas dimensões “*Informação dos recursos*”, “*Formalização da informação*” e “*Promoção de elo de ligação*” da satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem. Quer numa análise global ou dimensional, realça-se com maior nível de satisfação os trabalhadores técnicos e profissionais de nível intermédio (grupo 3) em relação aos dos especialistas das actividades intelectuais e científicas (grupo 2). Hespanhol et al. (2005) corroboram estes resultados.

No que respeita à variável centro de saúde e à sua relação com o nível de satisfação, existem diferenças estatisticamente significativas quer global ou dimensionalmente, sendo os utentes que recorrem ao Centro de Saúde de Alfândega da Fé aqueles que apresentam médias mais elevadas de satisfação, em oposição aos utentes que recorrem ao Centro de Saúde de Vimioso, que apresentam médias mais baixas. na totalidade das dimensões. Relativamente ao motivo da consulta, também verificamos diferenças significativas em termos globais e por dimensões. Assim, verificaram-se diferenças com significado estatístico nas dimensões “*Individualização da informação*”, “*Informação dos recursos*”, “*Formalização da informação*” e “*Promoção de elo de ligação*”, sendo os utentes que recorrem por necessidade de apoio domiciliário aqueles que apresentam médias de satisfação mais elevadas, em oposição encontram-se os utentes que recorrem para controlo e vigilância da diabetes, apresentando estes, médias mais baixas. Alves (2007) corrobora os nossos resultados.

Em relação ao número de consultas de enfermagem por ano, verificaram-se correlações estatisticamente significativas, nas dimensões “*Individualização da informação*”, “*Informação dos recursos*”, “*Formalização da informação*” e “*Promoção do elo de ligação*”. As correlações indicam que os utentes com maior número de consultas por ano estão mais satisfeitos. Hespanhol et al. (2005) e Alves (2007) corroboram os resultados do nosso estudo.

## 5 - CONCLUSÕES

Para se poderem alcançar padrões de qualidade na prestação dos cuidados de saúde cada vez mais elevados e, como consequência, contribuir para uma maior satisfação dos utentes, a avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem prestados deve ser tida

em conta pelos gestores das instituições.

Concluimos que os níveis de satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem em cuidados de saúde primários estão relacionados com várias variáveis sociodemográficas e de caracterização, devendo portanto ser tidas em consideração ao nível da tomada de decisão, objetivando maiores níveis de satisfação e maiores ganhos em saúde.

Os resultados obtidos mostram que os utentes mais satisfeitos com os cuidados de enfermagem no CS, são os utentes do género feminino, mais idosos, viúvos, com menos habilitações literárias, técnicos e profissionais de nível intermédio, utentes do CS de Alfândega da Fé, que recorreram ao CS para apoio domiciliário e com mais consultas de enfermagem anuais.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrantes, M. (2009). *A satisfação dos utentes do CS de Ovar face aos cuidados de enfermagem*. Monografia de licenciatura não publicada, Universidade Fernando Pessoa, Porto.
- Alves, M. (2007). *O serviço de atendimento permanente. Satisfação dos utentes com a assistência de enfermagem*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar, Universidade do Porto, Porto.
- Carvalho, M. (2013). *Satisfação dos imigrantes chineses com os cuidados de saúde primários*. Dissertação de mestrado não publicada, Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Coimbra.
- Chaves, C., Duarte, J., Almeida, D., Vidal, M., Correia, S., & Mateus, T. (2012a). Satisfação dos utentes na consulta de enfermagem da diabetes. *Millenium*, 43, 29-45.
- Chaves, C., Duarte, J., Mateus, T., Castro, C., Marques, C., Costa, C., Moreira, C., Coelho, K., Silva, R., & Santos, V. (2012b). Satisfação dos utentes da unidade de saúde de Tondela. *Millenium*, 43, 47-77.
- Ferreira, P., Luz, A., Valente, S., Raposo, V., Godinho, P., & Felício, E. (2001). Determinantes da satisfação dos utentes dos cuidados primários: O caso de Lisboa e Vale do Tejo: Satisfação dos doentes. *Revista Portuguesa de Saúde Pública, volume temático 2*, 53-62.
- Hall, J.A., & Dornan, M.C. (1990). Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: A meta-analysis. *Social Science and Medicine*, 30 (7), 811-818.
- Hespanhol, A., Ribeiro, O., & Costa-Pereira, A. (2005). Assegurar qualidade no Centro de Saúde São João: Satisfação dos utentes. *Arq Med.*, 19 (5-6), 191-197.
- Johansson, P., Oléni, M., & Fridlung, B. (2002). Patient satisfaction with nursing in the context health care: A literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16 (4), 337-344.
- Lei nº 48/90, de 24 de agosto. Lei de Bases da Saúde. Diário da República, 195. Série I.
- Lourenço, B. (2008). *A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Porto.
- McIntyre, T., Pereira, M., Silva, N., Fernandes, S., Correia, M., & McIntyre, S. (2002). *A satisfação dos utentes dos serviços de saúde na região norte: Avaliação e divulgação*. Porto: Edição Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente; CCRN – Comissão da Coordenação da Região do Norte.
- Ministério da Saúde. (2004). *Plano nacional de saúde: Prioridades* (Vol. I). Lisboa: Direção Geral da Saúde.
- Ordem dos Enfermeiros. (2005). Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem. *Revista Ordem dos Enfermeiros*, 16, 52.

- Pimentel, H. (2010). *Avaliação da satisfação dos utentes em relação aos centros de saúde do Serviço Regional de Saúde dos Açores*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade dos Açores, Açores.
- Ribeiro, A. (2003). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem: Construção e validação de um instrumento de medida*. Dissertação para concurso de provas públicas para professor coordenador não publicada, Escola Superior de Enfermagem São João, Porto.
- Sing, H., Haqq, E., & Mustapha, N. (1999). Patients' perception and satisfaction with health care professionals in Trinidad and Tobago. *Bulletin of the World Health Organization*, 77 (4), 356-360.

#### **Carina Ferreira**

Enfermeira a exercer funções no serviço de Especialidades na Unidade Hospitalar de Mirandela da ULS do Nordeste; Enfermeira a exercer funções de docente com a categoria de Assistente convidada, na Escola Superior de Saúde de Bragança – IPB; Enfermeira especializada em Enfermagem Médico-Cirúrgica e Mestrado em Gestão das Organizações, Ramo de Gestão de Unidades de Saúde.

#### **Manuel Brás**

Doutor e Mestre em Ciências de Enfermagem; Membro do Conselho Técnico-Científico da ESSa e IPB; Diretor e Presidente Comissão Científica Curso Mestrado Enfermagem Comunitária; Investigador colaborador Centro Investigação Tecnologias Sistemas de Informação em Saúde (CINTESIS) Faculdade Medicina Universidade Porto; Investigador Membro do Projeto “MDAIF” inscrito na UNIESEP e CINTESIS; Investigador Núcleo Investigação Intervenção Idoso (NII) - Escola Superior Saúde – IPB. Ordem dos Enfermeiros: Secretário do Conselho Diretivo; Pasta Ensino Superior, Formação Investigação Sociedades Científicas; Coordenador Grupo Trabalho, MS e OE, Preparação Legislação “Metodologia Trabalho *Enfermeiro família*”; Vogal do Conselho Consultivo da A3ES; Professor Adjunto na Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Bragança.

#### **Eugénia Anes**

Doutora em Desarrollo e Intervención Psicológica; Mestre em Gestão e Economia da Saúde; Enfermeira Especialista em Enfermagem na Comunidade; Investigadora no NIII (núcleo de investigação e intervenção do idoso); Professor Adjunto na Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico da Bragança.