

Satisfação dos clientes de unidades de cuidados continuados integrados do distrito de Vila Real



HELENA PIMENTEL, ADRIANA MONTEIRO, FERNANDO PEREIRA

Contexto e Objetivo:

Avaliar o nível de satisfação dos clientes das unidades de cuidados continuados integrados do Distrito de Vila Real e estudar os fatores que influenciam essa satisfação.

Palavras-Chave: Cuidados continuados integrados, Satisfação do cliente, escala de avaliação da satisfação.

Método:

Estudo é quantitativo e transversal; amostra de 90 clientes internados em sete UMDR e ULDM no Distrito de Vila Real. Aplicou-se questionário sociodemográfico e a Escala de Satisfação dos Utentes das Unidades de Cuidados Continuados Integrados adaptada da Escala de Satisfação dos Clientes de Estruturas Residenciais para Idosos dos autores Falcão *et al* (2015). Variáveis independentes: idade, sexo, estado civil, habilitações literárias, visitas regulares de familiares/amigos, tempo de internamento, diagnóstico de referência, capacidade de resposta da organização, empatia com os colaboradores, fatores ambientais e estruturais, informação e envolvimento na decisão e atividades ocupacionais e a tipologia de internamento. As variáveis dependentes são o nível de satisfação dos utentes/clientes e respetivas dimensões. Para as 20 questões da escala usou-se uma escala tipo Likert de 5 pontos, desde o "Nada Satisfeito" (1) até ao "Totalmente Satisfeito" (5). A redução fatorial com três dimensões, explica 66,18% da variância, α de Cronbach = 0.936, KMO de 0.889 e o teste de esfericidade Bartlett muito significativo (qui-quadrado = 1201.02; $p < 0.001$).

Resultados:

A caracterização sociodemográfica e clínica dos inquiridos está expressa na Tabela 1 e o grau de satisfação nas tabelas 2 e 3. O nível geral de satisfação é elevado (mediana = 73,3). Regista-se diferença com significado estatístico conforme os inquiridos são oriundos do meio rural ou urbano ($p=0,020$), sendo os rurais os menos satisfeitos. Embora sem significado estatístico mas no limiar do mesmo ($p=0,082$) os aposentados são os mais satisfeitos. Não foram encontradas diferenças com significado estatístico segundo a condição clínica, todavia, tendencialmente observa-se maior grau de satisfação quando a duração do internamento é menor e quando o tipo de resposta pós-alta é o domicílio com suporte.

Discussão/Conclusões

Verifica-se um nível geral de satisfação elevado (mediana = 73,3 numa escala da 0 a 100, sendo particularmente elevada com os fatores estruturais e com os cuidados de atenção pessoal, o que interpretamos com a qualidade das estruturas e a boa preparação dos cuidadores. Quanto aos fatores sociodemográficos apenas se regista diferenças de satisfação com significado estatístico conforme os inquiridos são do meio rural ou urbano, sendo os rurais os menos satisfeitos, talvez porque estejam mais deslocados e menos habituados a ambientes fechados. No que respeita à satisfação segundo a condição clínica não foram encontradas diferenças com significado estatístico, todavia, tendencialmente, observa-se maior satisfação quando a duração do internamento é menor e quando, no pós-alta, o tipo de resposta adequado é o domicílio com suporte.

Referências Bibliográficas

Falcão, A., Pereira, F., Pimentel, H., Teixeira, C & Rodrigues, V. (2015). Escala de Satisfação dos Clientes de Estruturas Residenciais para Idosos. In Livro de Resumos, XXVII Congresso Internacional

Idade (med±dp)		72,06±13,98
		n %
Unidade	UMDR	62 68,9
	ULDM	28 31,1
Sexo	Feminino	50 55,6
	Masculino	40 44,4
Estado Civil	Solteiro	14 15,6
	Casada(o)/União de fato	44 48,9
	Divorciado(a)/Separado(a)	7 7,8
	Viuvo(a)	25 27,8
	Não sabe ler nem escrever/1.º Ciclo 2.º e 3.º Ciclos	69 76,7
Habilitações Literárias	Ensino Secundário/Superior	15 16,7
	Funcionários Públicos	6 6,7
	Aposentados	4 4,4
Profissão que tinha ou teve antes da entrada na unidade	Comerciantes	43 47,8
	Doméstica/Trabalhador (a) Agrícola	14 15,6
	Meio Rural	29 32,2
	Meio Urbano	68 75,6
Residência	Sozinho(a)	22 24,4
	Esposo (a)/Companheiro(a)	18 20,0
Com quem vive	Filho(s)	43 47,8
	Instituição de acolhimento	15 16,7
	Outro	5 5,6
	Diariamente	9 10,0
	Semanalmente	26 28,9
Visitas	Mensalmente	45 50,0
	Nunca	19 21,1
	Entre 30 e 90 dias	0 0
Tempo de internamento	Mais de 90 dias	61 67,8
	Hospital	29 32,2
Tipo de Referência	Centro de Saúde	69 76,7
	Outro	21 23,3
	Outro	0 0
Diagnóstico Principal de Referência	Cerebrovasculares	55 61,1
	Osteoarticulares e Musculares	19 21,1
	Outros	16 17,8
Resposta Prevista Pós-Alta	Domicílio com suporte	64 71,9
	Domicílio sem suporte	0 0
	Lar/Equipamento Social/SADE	18 20,2
	Transferência (Mobilidade/ECCI)	3 3,4
	Outro	4 4,5
Expetativas Pós-Alta	Recuperação e regresso ao domicílio/trabalho	38 79,2
	Recuperação e regresso à ERPI/SAD	9 18,8

Categorias variáveis	mediana [IIQ]	Valor de p
Efetividade da organização	70.9 [65.5 – 81.8]	
Fatores estruturais	80.0 [75.0 – 90.0]	
Cuidados pessoais	80.0 [66.7 – 80.0]	
Total	73.3 [67.8 – 82.2]	
Grupo etário		0,521
<65 anos	72.8 [69.5 – 84.7]	
65-74 anos	74.4 [71.1 – 87.8]	
75-84 anos	71.1 [67.8 – 82.2]	
>=85 anos	73.9 [65.4 – 80.8]	
Género		0,654
Feminino	82.8 [71.1 – 89.7]	
Masculino	78.9 [69.7 – 92.5]	
Estado Civil		0,313
solteiro(a)	78.9 [72.2 – 89.5]	
casada(o)união de facto	78.9 [70.3 – 90.6]	
divorciado(a)/separado(a)	90.0 [87.8 – 90.0]	
viuvo(a)	83.3 [68.9 – 88.9]	
Habilitações		0,380
Ensino Básico	80.6 [71.1 – 91.7]	
2º e 3º ciclo	81.7 [71.4 – 87.3]	
Secundário/Superior	78.4 [66.4 – 94.2]	
Profissão		0,082
Funcionários Públicos	75.0 [68.6 – 92.3]	
Aposentados	87.8 [78.9 – 92.2]	
Comerciantes	70.6 [63.9 – 73.9]	
Doméstica/Trab. Agrícola	73.3 [70.0 – 84.4]	
Residência		0,020
Meio Rural	76.7 [68.9 – 88.1]	
Meio Urbano	85.0 [78.9 – 93.0]	
Com quem vive		0,513
Sozinho	83.3 [73.3 – 92.2]	
Esposo(a)/companheiro(a)	78.9 [70.3 – 90.6]	
Filho(s)	85.6 [73.9 – 90.6]	
Instituição de acolhimento	78.9 [68.9 – 78.9]	
Outro	78.9 [67.2 – 86.1]	
Periodicidade das visitas		0,371
Diariamente	81.7 [69.5 – 91.7]	
Semanalmente	78.9 [71.9 – 88.1]	
Mensalmente	81.1 [67.3 – 93.0]	

Categorias variáveis	mediana [IIQ]	Valor de p
Total	73.3 [67.8 – 82.2]	
Tipo de Unidade		0,146
UMDR	82.2 [72.2 – 92.2]	
ULDM	73.9 [64.4 – 83.9]	
Tempo de internamento		0,227
30 a 90 dias	82.2 [72.2 – 94.2]	
Mais de 90 dias	74.4 [64.4 – 87.4]	
Referenciação		0,907
Hospital	78.9 [71.1 – 91.1]	
Centro de Saúde	78.9 [65.0 – 90.6]	
Diagnóstico		0,372
Cerebrovasculares	72.2 [68.9 – 78.9]	
Osteoarticulares/Musculares	80.0 [67.8 – 92.2]	
Outros	73.3 [67.7 – 85.0]	
Resposta pós-alta		0,068
Domicílio com suporte	82.8 [71.4 – 91.7]	
Lar/SAD	75.6 [69.5 – 88.9]	
Transferência (mobilidade)	78.9 [74.4 – 78.9]	
Outro	63.3 [62.2 – 63.3]	
Expetativa pós-alta		0,943
Regresso domicílio/trabalho	78.9 [71.1 – 88.7]	
Regresso Lar/SAD	81.1 [69.7 – 91.7]	