

SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS HOSPITAIS DE UMA ULS DO NORTE DE PORTUGAL FACE AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Ferreira, C.A.S.¹; Brás, M.A.M.²; Anes, E.M.G.J.²

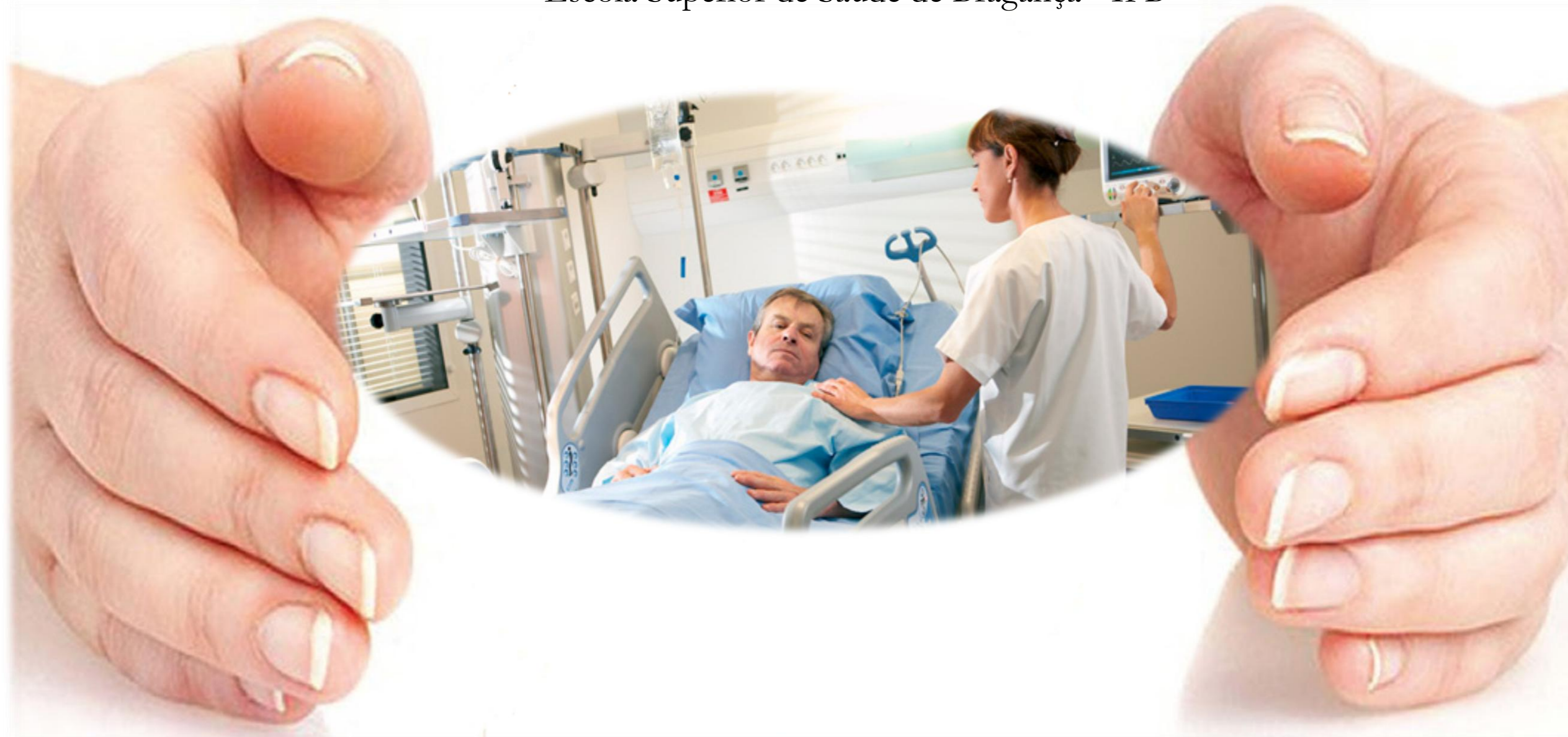
¹ ULS Nordeste – Unidade de Saúde de Mirandela

² Escola Superior de Saúde de Bragança - IPB

INTRODUÇÃO

Hoje em dia, já é comum que as administrações hospitalares reconheçam e valorizem o *feedback* fornecido pelo utente.

Assim, a satisfação do utente pode ser encarada como um dos espelhos que reflecte a qualidade em saúde, nomeadamente a qualidade percebida pelos utentes, a qual é potenciada de melhor bem-estar, que se pode e deve reflectir nos ganhos em saúde, que acrescentam mais anos à vida e mais vida aos anos.



OBJECTIVOS

Avaliar o grau de satisfação dos utentes dos hospitais da ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem, através da aplicação da escala de satisfação do utente com os cuidados de enfermagem no Hospital - SUCEH₂₁; e relacionar o grau de satisfação dos utentes com as variáveis sócio-demográficas e clínicas.

MATERIAL E MÉTODOS

Neste estudo, a população é de 162.318 utentes que fazem parte dessa ULS do Norte de Portugal. Assim optamos por um processo de amostragem não probabilística acidental. A colheita de dados foi efectuada em unidades hospitalares de uma ULS do Norte de Portugal, em 2012.

O instrumento de recolha de dados foi o questionário, composto por duas partes: dados sócio-demográficos e pela escala de avaliação da satisfação com os cuidados de enfermagem - SUCEH₂₁.

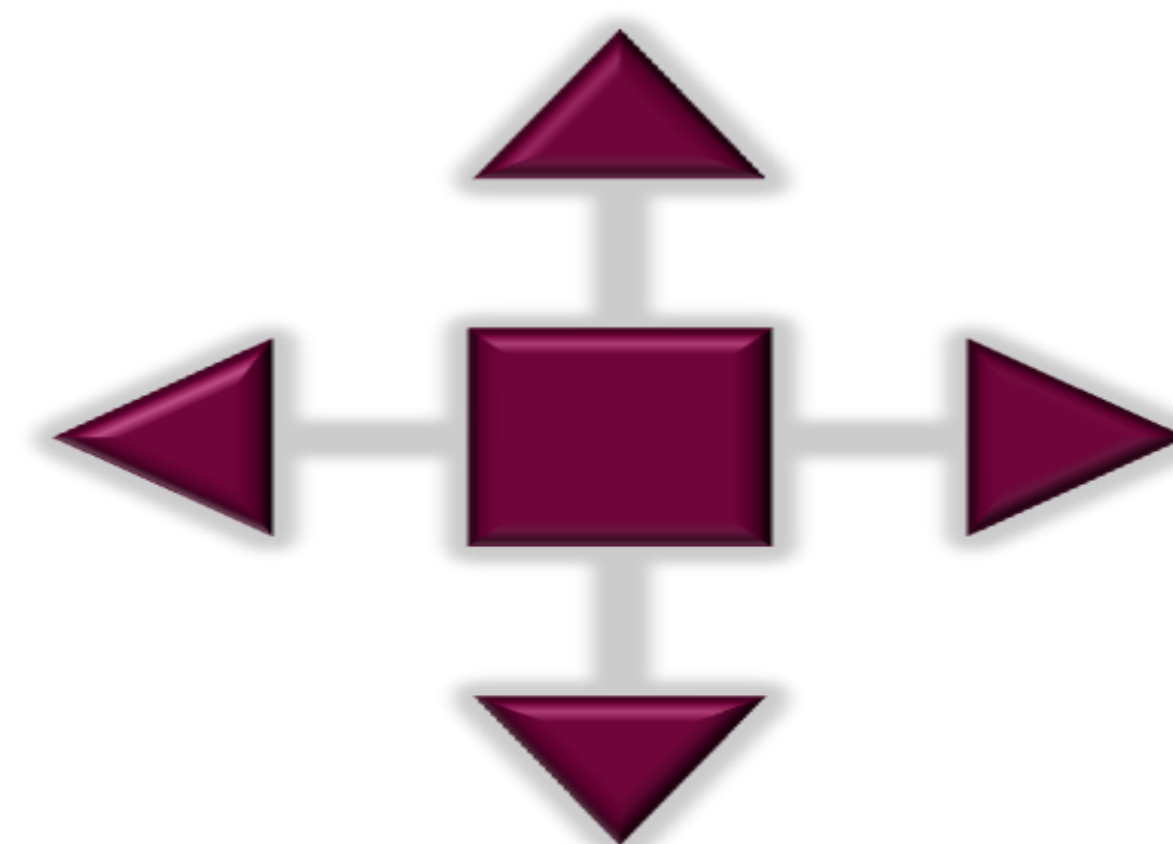
O formulário SUCEH₂₁ é composto por vinte e uma afirmações, respondidas numa escala tipo Likert e apresentadas de forma descendente (3=sempre até 0=não se aplica/sem opinião), (satisfeito=3 até sem opinião=0), que permite avaliar as dimensões: eficácia na comunicação, utilidade da informação, qualidade no atendimento, prontidão na assistência, manutenção do ambiente terapêutico e promoção da continuidade de cuidados.

VARIAVEL DEPENDENTE

Satisfação dos utentes da ULS do Norte face aos cuidados de enfermagem.

VARIAVEIS INDEPENDENTES

- **Sócio-demográficas:** idade; género; estado civil; habilitações literárias; Profissão; Situação Profissional; Local de Residência.
- **Clínicas:** Hospital; tipo de doenças, Local de Internamento.



TIPO DE ESTUDO

A investigação empírica assentou num estudo transversal, descritivo e analítico, baseado numa abordagem eminentemente quantitativa.

QUESTÃO CENTRAL

Qual a satisfação dos utentes de uma ULS do Norte face aos cuidados de enfermagem?

RESULTADOS

A amostra foi de 554 utentes, sendo 50.4% do género feminino, a maioria (56,9%) tem mais de 69 anos, são casados (61,6%) e residem no meio urbano 62,8%. Quanto às habilitações literárias, 49.6% sabe ler e escrever e 26.4% não sabe ler nem escrever. Relativamente à situação laboral apenas 26.7% são activos e cerca de 67% são reformados. As unidades com mais internamentos são medicina com 41.3%, cirurgia com 20.8% e ortopedia com 10.1%.

DISCUSSÃO

As variáveis situação laboral, faixa etária, sexo e profissão não diferem estatisticamente pelo que se conclui que não há diferenças nos níveis de satisfação. Verificaram-se diferenças estatísticas em relação à residência, estado civil, habilitações literárias e a unidade de internamento. Encontram-se melhores níveis de satisfação nos indivíduos com residência urbana, no entanto Chaves, Duarte, Almeida, Vidal, Correia, e Mateus (2012), não encontraram diferenças significativas entre o local de residência e a satisfação; nos solteiros, embora existam estudos que apresentam este grupo, como aquele que apresenta índices de satisfação menos favoráveis (Lourenço, 2008) e; no grupo com habilitações acima do ensino básico, inclusive, segundo Ferreira, Luz, Valente, Raposo, Godinho e Felício (2001), os utentes mais insatisfeitos são aqueles que apresentam menor literacia, o que também vai de acordo com os estudos de Liu e Wang (2007, p.270), Dorigan, G. H & Guirardello, E. B. (2010) e SILVA, M. C. C. (2011) que referem que os indivíduos com maior grau de escolaridade apresentam-se mais satisfeitos com os cuidados de enfermagem. O que pode ser explicado pela melhor compreensão e entendimento dos procedimentos.

CONCLUSÃO

A opinião do utente é um elemento fulcral na monitorização da qualidade dos serviços de saúde. Assim, a satisfação dos utentes é considerada uma meta a atingir, devendo os resultados da investigação nesta área constituírem um contributo para a melhoria dos serviços de saúde. Os hospitais, bem como todos os outros serviços de saúde, só têm uma razão de ser: o Doente.

O trabalho realizado traz satisfação não apenas pelo que significa para mim, mas sobretudo pelo contributo que ele possa trazer à Enfermagem.

Os enfermeiros fazem da sua vida a arte de cuidar, dando mais cor a sua vida! **A satisfação dos utentes está nas nossas mãos!**