

**Jornadas de Enfermagem
da Escola Superior de Saúde do IPB**
Bragança, 7-8 de junho 2013



**Primeiras Jornadas de Enfermagem da Escola Superior de Saúde do
IPB**

LIVRO DE ATAS (EBOOK)

COORDENADORA: Maria Helena Pimentel

Colaboradores:

André Novo

Angela Prior

Carlos Magalhães

Celeste Antão

Eugénia Anes

Leonel Preto

Lúcia Pinto

Manuel Brás

Maria Augusta Mata

Maria Gorete Baptista

Maria José Gomes

Norberto Silva

FICHA TÉCNICA

Título

Primeiras Jornadas de Enfermagem da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança

Data

junho de 2013

ISBN: 978-972-745-159-3

Editora: Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança

Avenida D. Afonso V - 5300-121,

Bragança, Portugal

Tel: (+351) 273 303 200 / (+351) 273 330 950

Fax: (+351) 273 327 915

Este livro contém informações obtidas de fontes autênticas. A responsabilidade pelo conteúdo dos artigos é única e exclusivamente dos autores.

Os artigos publicados neste livro são propriedade da ESSa-IPB. Este livro ou qualquer parte do mesmo, não poderá ser reproduzido ou transmitido em qualquer formato ou por qualquer meio, eletrónico ou físico ou por qualquer sistema de armazenamento de informação ou de recuperação, sem autorização prévia por escrito da ESSa-IPB.

Todos os direitos reservados.

Nota Introdutória

As primeiras jornadas de Enfermagem da Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança pretendem constituir-se num momento de encontro de todos os que se interessam pela prestação de cuidados em Saúde: professores, investigadores, profissionais da saúde e estudantes. Pretendem, ainda, aprofundar o conhecimento nas diversas áreas de intervenção e formação de Enfermagem em particular e de Saúde em geral. A parceria da ULS do Nordeste na organização do evento permitirá alargar e fomentar a interação entre o contexto de trabalho, a investigação e os contextos educativos, numa abordagem multidisciplinar e de compromisso.

As temáticas abordadas nestes dois dias de trabalhos acompanham o ciclo vital desde a saúde materno infantil, passando pelos cuidados à família e comunidade, a assistência da pessoa em situação crítica, a assistência na doença terminal e morte digna. Os cursos temáticos aprofundam o conhecimento em áreas específicas. Em suma serão abordados os diferentes modos de melhorar a qualidade dos cuidados prestados aos utentes tendo em conta o papel privilegiado que os enfermeiros desempenham junto de quem recorre aos serviços de saúde. Ou, dito de outra forma, reforçar o compromisso que assumimos todos os dias com o cidadão.

Para assinalar a realização deste evento e congregar sinergias, elaborou-se o presente livro de atas. Este documento pretende assumir o compromisso da partilha e da divulgação do conhecimento. Para além da atualidade e relevância científica, constituem pontos de contato de estudiosos destas matérias, que respondendo ao nosso apelo submeteram comunicações sob a forma de comunicações orais e *posters*, que teremos oportunidade de acompanhar ao longo destes dois dias.

Se a produção de qualquer evento, direta ou indirectamente, nunca é um ato isolado o que aqui apresentamos contou com a colaboração e a conjugação de esforços de muitas pessoas. É de justiça, por isso, que se felicitem as comissões científica e organizadora que, por sua vez, contaram com o envolvimento ativo dos Dirigentes da Escola Superior de Saúde do IPB e da Unidade de local de Saúde do Nordeste Transmonstano.

Saudamos e agradecemos a presença de todos(as) os que quiseram juntar-se a nós, pela participação viva e empenhada.

Helena Pimentel

RECURSOS E RESPOSTAS PESSOAIS DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE DOS CUIDADOS CONTINUADOS DA REGIÃO DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO PARA LIDAREM COM O FIM DE VIDA.....	423
Lia Marcos, Maria Helena Pimentel, Maria Gorete Batista	
REDE NACIONAL DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS. UM NOVO MODELO DE GOVERNANCE NAS POLÍTICAS PÚBLICAS?.....	430
Maria Patrocínia Ferreira Sobrinho Correia	
RELAÇÃO ENTRE A PRÁTICA DA ATIVIDADE FÍSICA E OS NÍVEIS DE CONCENTRAÇÕES SÉRICAS DO COLESTEROL TOTAL EM JOVENS DO ENSINO SUPERIOR.....	444
Maria Isabel Barreiro Ribeiro, Andreia Patrícia Afonso Ferreira, Diana Patrícia da Silva Domingues, Rita Sofia Padilha Martins, Susana Maria Silvestre Martiniano, Olívia Rodrigues Pereira	
RISCO DE ÚLCERAS POR PRESSÃO E DEPENDÊNCIA FUNCIONAL NUMA UNIDADE DE CUIDADOS CONTINUADOS DE LONGA DURAÇÃO E MANUTENÇÃO.....	455
Leonel São Romão Preto, Marco Paulo Correia Barata, Ana Cristina Neves Duarte Nunes Barata, Paula Eduarda Lopes Martins	
ROTAVÍRUS- UMA REALIDADE PEDIÁTRICA.....	464
Ângela Maria Moreira Lopes, Maria Filomena G. Sousa, Celeste da Cruz Meirinho Antão	
SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS HOSPITAIS DE UMA ULS DO NORTE DE PORTUGAL FACE AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM.....	472
Carina A.S. Ferreira, Manuel Alberto Morais Brás, Eugénia Maria Garcia Jorge Anes	
SER ENFERMEIRO: MOTIVAÇÕES E EXPETATIVAS DOS ESTUDANTES FINALISTAS DO CURSO DE LICENCIATURA EM ENFERMAGEM DA ESCOLA SUPERIOR DE SAÚDE DO INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA.....	487
Maria Filomena Grelo Sousa, Adília Maria Pires da Silva Fernandes, Celeste da Cruz Meirinho Antão, Maria Augusta Pereira da Mata	
SITUAÇÃO DE SAÚDE DE UM GRUPO DE UTENTES DIABÉTICOS.....	495
Flávia Patrícia Vaz Lage, Carla Cristina Alves Afonso Martins, Maria Augusta Pereira da Mata	
SOFRIMENTO NA DOENÇA CRÓNICA.....	503
Maria Gorete Batista, André Pinto Novo, Ana Maria Nunes Galvão	
SUICÍDIO - MITOS E FACTOS.....	518
Almeida, E.C.	
SUICÍDIO: UM PROBLEMA DE SAUDE PUBLICA.....	524
Eugénia Maria Garcia Anes, Natália Silva, Sandra Silva	
TENSÃO ARTERIAL EM ESTUDANTES DE ENFERMAGEM, ANTES E APÓS EXAME.....	533
Eugénia Maria Garcia Jorge Anes; Adília Maria Pires Fernandes; Celeste da Cruz Meirinho Antão; Carlos Pires Magalhães; Maria Augusta Pereira da Mata; Maria Helena Pimentel; Maria Filomena G. Sousa, Maria de Fátima Pereira Geraldes	
UM OLHAR SOBRE O OMBRO AOS CONHECIMENTOS DOS ENFERMEIROS DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS PORTUGUESES SOBRE A SEXUALIDADE DOS ADOLESCENTES NO FINAL DA PRIMEIRA DÉCADA DO SÉCULO XXI.....	539
Manuel Alberto Brás, Eugénia Maria Garcia Jorge Anes, Maria de Fátima Brás, Maria Isabel Praça, Sandra Cristina Mendo Moura	

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

Carina A. S. Ferreira¹, Manuel Alberto Brás^{2,3}, Eugénia Maria Garcia Anes^{2,3}

¹ ULS Nordeste – Unidade de Saúde de Mirandela

² Escola Superior de Saúde do Instituto Politécnico de Bragança

³ Núcleo de Investigação e Intervenção do Idoso (NIII)

RESUMO

A temática da satisfação dos utentes tem sido nos últimos anos uma preocupação crescente para os gestores da área da saúde. Esta filosofia de gestão caracteriza-se essencialmente pela sua focalização nos utentes, valorizando e respeitando cada vez mais a opinião destes. Numa realidade em que cada vez se fala mais na gestão e prática de cuidados de qualidade, colocar o utente em primeiro lugar é uma das filosofias da qualidade.

Este estudo tem como objetivo avaliar a satisfação dos utentes dos hospitais de uma 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 sociodemográficas e clínicas. Face ao objetivo delineado, optamos por um estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa.

Verifica-se uma relação estatisticamente significativa entre a satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem e algumas variáveis em estudo, o que permite facultar às administrações hospitalares uma ferramenta sólida que servirá de base na tomada de decisão para definir estratégias de atuação ao nível da gestão hospitalar.

Palavras-chave: satisfação dos utentes; cuidados de enfermagem.

INTRODUÇÃO

Os estudos sobre a satisfação dos utentes devem refletir a prática de enfermagem e servir essencialmente para a implementação de mudanças, ao nível social e organizacional. Hoje em dia, já é comum que as administrações hospitalares reconheçam e valorizem o *feedback* fornecido pelo utente pois, o caminho pela excelência é sem dúvida um caminho a seguir. Assim, A satisfação do utente em saúde pode ser encarada como um espelho, que reflete a qualidade dos cuidados prestados, nomeadamente a qualidade percebida pelos utentes, a qual é potenciada de melhor bem-estar, que se pode e deve refletir nos ganhos em saúde, que acrescentam mais anos à vida, mas com mais e melhor qualidade de vida.

A Direção Geral de Saúde considera que existem várias áreas prioritárias de investigação em serviços de saúde, nomeadamente “*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 (2005, p.52) *“a satisfação dos utentes/clientes quanto aos cuidados de enfermagem constitui um importante e legítimo indicador de qualidade dos cuidados prestados”*.

São variadíssimos os conceitos de satisfação do utente, mas é unânime, a sua relação com as expectativas dos utentes face à qualidade percebida dos serviços.

De acordo com Ribeiro, (2003, p.21) o termo satisfação *“(…) tem a sua proveniência etimológica do latim satisfactio, que exprime a ideia de ato ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se, querendo significar – saciedade; ou ainda o sentimento de bem-estar, contentamento que se manifesta nas pessoas como resultado do que se espera e/ou deseja do bom êxito de qualquer atividade, significando: alegria, contentamento ou sentimento de agrado e aprazimento”*

Assim, este artigo pretende mostrar o nível de satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem.

METODOLOGIA

Como enunciado das hipóteses de estudo, temos: Hipótese de investigação 1 - Existe relação entre as variáveis sociodemográficas e a satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem; Hipótese de investigação 2 - Existe relação entre as variáveis clínicas e a satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem.

Ao pretender analisar, a satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem optamos por um estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa.

A variável dependente, latente, é a satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem, quantificada pela escala SUCEH₂₁ e respetivas dimensões.

As variáveis independentes, resultam da pesquisa efetuada e foram tidas em conta as mais pertinentes para o estudo. Assim temos, as variáveis sociodemográficas são o género, a idade, as habilitações literárias, o estado civil, a situação laboral, a profissão e local de residência e as variáveis clínicas são o hospital e o motivo de internamento.

Neste estudo, a população é de 162,318 utentes. Assim optamos por um processo de amostragem não probabilística acidental. Os elementos da amostra foram selecionados tendo

em conta os critérios de admissão no estudo, (critérios de inclusão: ser utente de um dos hospitais dessa ULS do Norte de Portugal, maior de 18 anos, consciente e orientado no tempo e no espaço, possuir mais de 3 noites de internamento).

A amostra obtida foi de 554 utentes. No presente estudo a amostra é representativa da população pois apresenta um erro amostral de 4,16% % para um nível de significância de 5%. Relativamente aos procedimentos éticos, após a elaboração do instrumento de recolha de dados foi solicitado a autorização ao Concelho de Administração dessa ULS do Norte de Portugal, para proceder à recolha dos mesmos. Bem como, foi solicitado um consentimento escrito a todos os utentes, depois de comunicados os objetivos e pertinência da investigação.

Dada a natureza do estudo, optamos por escolher como instrumento de recolha de dados o questionário, composto por duas partes: a primeira alude aos dados sócio-demográficos, a segunda é composta pela versão da escala (Satisfação do utente com os cuidados de enfermagem no hospital - SUCEH₂₁) validada para a população portuguesa pela Professora Ana Leonor Alves Ribeiro em 2003, cuja autorização para utilizar a referida escala nos foi gentilmente concedida a 15 de Setembro de 2011. A colheita de dados foi efetuada em unidades hospitalares dessa ULS do Norte de Portugal, no período compreendido entre 15 de Agosto e 15 de Setembro de 2012. O instrumento utilizado para recolha de dados dos utentes não foi sujeito a um pré-teste considerando que este, era constituído por uma escala previamente validada na população portuguesa.

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 (Tabela 1).

Tabela 1 – Estrutura fatorial do formulário SUCEH₂₁

Designação dos factores	Nº de questões
Eficácia na comunicação	6,7,16
Utilidade da informação	1,2,5,8,9
Qualidade no atendimento	11,14,17,19,21
Prontidão na assistência	10,18
Manutenção do ambiente terapêutico	12,13,15,20
Promoção da continuidade de cuidados	3,4

Tabela 2- Distribuição de características sócio-demográficas (N=554)

		n	%
Sexo	Feminino	279	50.4
	Masculino	275	49.6
	Total	554	100
Idade	<25	9	1.6
	25-50	98	17.7
	51-75	236	42.6
	>75	211	38.1
	Total	554	100
Estado civil	Solteiro	53	9.6
	Casado ou União de facto	348	62.8
	Divorciado	21	3.8
	Viúvo	132	23.8
	Total	554	100
Habilitações literárias	Não sabe ler nem escrever ou sabe ler e escrever	421	76.0
	Ensino básico ou secundário	105	19.0
	Ensino superior	28	5.1
	Total	554	100
Residência	Rural	206	37.2
	Urbano	348	62.8
	Total	554	100
Profissão dos ativos	Grupo 2	18	10.9
	Grupo 3	5	3.0
	Grupo 4	19	11.5
	Grupo 5	32	19.4
	Grupo 6	19	11.5
	Grupo 7	20	12.1
	Grupo 8	8	4.8
	Grupo 9	44	26.7
	Total	165	100
Situação laboral	Ativa	165	29.8
	Não ativa	382	69.0
	Estudante	7	1.3
	Total	554	100
Unidade	A	149	26.9
	B	99	17.9
	C	306	55.2
	Total	554	100
Local de internamento	Cirurgia	115	20.8
	Medicina	229	41.3
	Cardiologia	3	0.5
	Neurologia	20	3.6
	Ginecologia	7	1.3
	Obstetrícia	19	3.4
	Otorrinolaringologia	22	4.0
	Ortopedia	56	10.1
	Urologia	24	4.3
	Hemodiálise	7	1.3
	Estomatologia	1	0.2
	Nefrologia	2	0.4
	Pneumologia	8	1.4
	Psiquiatria	40	7.2
	Outro	1	0.2
Total	554	100	

Este formulário demonstra uma boa fidelidade, com consistência interna com um Alpha de Cronbach 0,83, e uma boa validade de constructo, tendo a análise fatorial das questões produzido seis fatores, que explicam 65% da variância total (Ribeiro, 2003). No nosso estudo o alfa global foi de 0.83 tal como obtido por Ribeiro (2005), o que se traduz também uma boa fidelidade.

RESULTADOS

A amostra recolhida foi de 554 utentes, cuja caracterização das variáveis sociodemográficas e clínicas se encontra na tabela abaixo apresentada.

Constituiu-se uma amostra de 554 utentes, sendo 279 (50.4%) do género feminino e 275 (49.6%) do género masculino, verificando-se um ligeiro predomínio do género feminino.

A idade dos respondentes varia entre o mínimo de 18 e o máximo de 97 anos, sendo a idade média 66,98 anos e o desvio padrão 17,60 anos. Verifica-se um predomínio do grupo 51 - 75 anos com 236 utentes (42.6%).

Relativamente ao estado civil, a maioria dos participantes 348 (61.6%) são casados ou em união de facto, 132 (23.8%) viúvos, 53 (9.6%) são solteiros e 21 (3.8%) são divorciados.

Quanto às habilitações literárias, 421 (76%) dos inquiridos não sabe ler nem escrever ou sabe ler e escrever, 105 (19%) possuem o ensino básico ou secundário e apenas 28 (5%) têm habilitação superior.

Os inquiridos têm maioritariamente residência urbana (348), correspondendo a 62.8% da amostra e 206 têm residência rural (37.2%).

Relativamente à situação laboral, apenas 165 (29.8%) inquiridos são ativos e cerca de 382 (69%) são não ativos, e 7 (1.3%) são estudantes. Os ativos repartem-se por vários grupos profissionais, destacando-se o grupo 9 (trabalhadores não qualificados) com 44 (26.7%). As profissões de cada utente foram agrupadas de acordo com a Classificação Portuguesa das Profissões 2010.

A maioria esteve internada no Hospital C com 306 utentes (55.2%), seguindo-se o hospital A com 149 (26.9%) e o hospital B com 99 (17.9%). As unidades com mais internamentos são medicina com 229 participantes (41.3%), cirurgia com 115 (20.8%), ortopedia com 56 (10.1%) e psiquiatria com 40 (7.2%).

O motivo de internamento foi operacionalizado de acordo com o respetivos sistemas do corpo humano. O motivo mais frequente foi o sistema digestivo, endócrino ou metabólico, com 109 (19.7%) inquiridos; sistema respiratório, com 88 (15.6%) inquiridos e sistema nervoso ou alteração do comportamento, com 77 (13.9%) inquiridos.

Na Tabela 3, apresentamos o resultado das questões de opinião relativa aos cuidados de enfermagem nos hospitais, e da sua análise verifica-se que a maioria das respostas está na categoria sempre. De realçar que os itens mais penalizados se relacionam com o envolvimento dos familiares, a transmissão de informações de serviços de saúde disponíveis e o fornecimento de informação escrita sobre os assuntos que informam ou explicam.

Tabela 3 - Opinião relativa aos cuidados de enfermagem nos hospitais: SUCEH₂₁(continua)

	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	0.5%	2.9%	96.6%
Sentiu que os enfermeiros se preocuparam em fazer os ensinamentos que necessitava para lidar com as suas necessidades em cuidados de enfermagem?	0.2%	26.2%	43.0%	30.7%
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)?	1.3%	40.3%	36.1%	22.4%
Os enfermeiros preocupavam-se em transmitir informação sobre os serviços que tem à sua disposição (ex. lares, serviços sociais...)?	4.3%	64.6%	15.3%	15.7%
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)?	0.5%	3.8%	6.9%	88.8%
Os enfermeiros procuraram explicar-lhe as coisas de forma compreensível?	0.2%	0	3.8%	96.0%
Os enfermeiros procuraram saber se compreendeu bem (e se necessário voltavam a repetir a informação)?	0.2%	1.6%	5.8%	92.4%
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)?	2.3%	72.0%	9.4%	16.2%
Os enfermeiros preocuparam-se em explicar-lhe os cuidados que lhe prestavam (e porque era necessário fazê-los)?	0.2%	4.9%	24.0%	70.9%
Quando esteve internado, os enfermeiros preocuparam-se em lhe apresentar os outros doentes e o serviço (a localização do WC, do refeitório...)?	0.2%	1.8%	24.0%	74.0%
Quando esteve internado, e necessitou de apoio era fácil obter ajuda dos enfermeiros?	0.4%	0.5%	20.8%	78.3%
Os enfermeiros preocupavam-se em manter a sua privacidade quando lhe prestavam cuidados?	0.5%	0.2%	21.5%	77.8%
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 confortável)?	0.4%	0.9%	34.8%	63.9%
Sentiu que os enfermeiros atenderam-no com simpatia?	0	0	13.9%	86.1%
Sentiu que os enfermeiros davam importância aos seus problemas?	0.2%	0	12.1%	87.7%
Acha que os enfermeiros demonstravam ter paciência no atendimento dos utentes?	0.2%	0.4%	12.5%	87.0%

Quanto aos itens da satisfação com os cuidados de enfermagem nos hospitais, apresentam um valor mínimo de 92.4% e um máximo de 95.1% das respostas nessa categoria, como podemos ver na Tabela 4.

Tabela 4 - Satisfação com os cuidados de enfermagem nos hospitais: SUCEH₂₁

	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)	0.5%	0	5.1%	94.4%
Relativamente à forma como foi recebido pelos enfermeiros no hospital	0	0	4.9%	95.1%
Relativamente ao tempo que os enfermeiros demoram a dar resposta às suas solicitações/pedidos	0	0	7.0%	93.0%
Relativamente à preocupação dos enfermeiros em preservar a sua intimidade quando prestam cuidados (não o destapar, ou quando é necessário colocar biombos, ...)	0.4%	0.2%	7.0%	92.4%
Relativamente à disponibilidade dos enfermeiros (para o ouvir, ou mesmo para lhe resolver alguma situação relacionada com o serviço)	0	0	7.0%	93.0%
Relativamente ao conhecimento que os enfermeiros tinham sobre os cuidados que necessitava	0.4%	0	4.7%	94.9%

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

Numa análise dimensional da escala SUCEH₂₁, foram calculados os valores mínimos e máximos, média e desvio padrão e ainda o valor modal, como podemos verificar na Tabela 5. Procedeu-se ainda à operacionalização da variável que traduz a satisfação global, calculando-se a média das classificações obtidas em cada dimensão.

Tabela 5 - Índice de satisfação do utente com os cuidados de enfermagem: SUCEH₂₁

Dimensão	Mínimo	Máximo	Moda	Média	Desvio padrão
Eficácia comunicação	0	3	3	2.93	0.24
Utilidade da informação	1	3	3	2.34	0.31
Qualidade no atendimento	1	3	3	2.89	0.23
Prontidão na assistência	1	3	3	2.85	0.29
Manutenção do ambiente terapêutico	2	3	3	2.82	0.26
Promoção da continuidade dos cuidados	0	3	1	1.61	0.73
Satisfação global	1.30	3	3	2.58	0.24

Há quatro dimensões que apresentam valor médio superior a 2.8 e valor modal igual a 3 e são: eficácia comunicação, utilidade da informação, qualidade no atendimento, prontidão na assistência e manutenção do ambiente terapêutico. A promoção da continuidade dos cuidados é a dimensão com valor médio mais baixo 1.61 e moda igual a 1, sendo esta variável que apresenta o maior desvio padrão (0.73). A satisfação global dos utentes dos hospitais varia entre 1.30 e 3, o valor médio 2.58 e o desvio padrão 0.24

O principal objetivo deste estudo é relacionar o grau de satisfação dos utentes com as variáveis sociodemográficas e clínicas. Assim, recorrendo a cada uma das dimensões, efetuaram-se testes estatísticos de forma a validar a possível relação com as variáveis. Para todos os testes o nível de significância adotado foi de 5%. Apenas vamos apresentar as variáveis que obtiveram significado estatisticamente significativo em relação à satisfação com os cuidados de enfermagem.

A - Relação entre a idade e a satisfação do utente

Na Tabela 6, apresentamos os resultados da análise da variância das diferentes dimensões da escala, bem como a satisfação global e a variável idade.

Tabela 6 - Satisfação do utente em relação à idade: SUCEH₂₁

Idade Satisfação	<25 n= 9		25-50 n= 98		51-75 n= 236		>75 n= 211		<i>Kruskal-Wallis</i>	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Estatística teste	valor de prova
Eficácia Comunicação	2.93	0.15	2.92	0.22	2.94	0.19	0.93	0.30	3.553	<i>p</i> =0.314
Utilidade da informação	2.36	0.17	2.44	0.35	2.41	0.32	2.32	0.29	15.008	<i>p</i> =0.002
Qualidade no atendimento	2.80	0.42	2.88	0.24	2.92	0.19	2.86	0.25	10.670	<i>p</i> =0.014
Prontidão na assistência	2.78	0.51	2.84	0.31	2.88	0.24	2.82	0.32	4.143	<i>p</i> =0.246
Manutenção do ambiente terapêutico	2.86	0.18	2.81	0.29	2.85	0.25	2.79	0.24	12.551	<i>p</i> =0.006
Promoção da continuidade dos cuidados	1.72	0.91	1.66	0.81	1.69	0.73	1.50	0.67	10.242	<i>p</i> =0.017
Satisfação global	2.57	0.29	2.59	0.26	2.62	0.23	2.54	0.24	17.199	<i>p</i> =0.001

Dimensionalmente, relativamente à relação da satisfação do utente em função da idade, as diferenças observadas são estatisticamente significativas para a totalidade das dimensões à exceção da “Eficácia da comunicação” e da “Prontidão na assistência”. Através do teste de

Scheffé ou Tamhane, verificamos que as comparações múltiplas revelaram-se inconclusivas para a “*Qualidade do atendimento*” e “*Manutenção do ambiente terapêutico*” e, na “*Utilidade da informação*”, os inquiridos com mais de 75 anos diferem dos que têm idades compreendidas entre os 25 e os 75 anos, sendo que os mais velhos estão menos satisfeitos. Na “*Promoção da continuidade dos cuidados*”, os inquiridos com mais de 75 anos estão menos satisfeitos do que os inquiridos com idades compreendidas entre os 51 e os 75 anos. Na satisfação global dos sujeitos, manifestaram-se igualmente diferenças com significado estatístico, sendo que os utentes com idades compreendidas entre 51-75 são aqueles que apresentam médias mais elevadas de satisfação.

Resultados semelhantes foram obtidos por Franco e Florentim (2006), Raffi et al. (2007), Silva (2010) e Silva (2011), no que diz respeito ao efeito da idade e a satisfação do utente face aos cuidados de enfermagem, verificaram que existem evidências estatisticamente significativas.

B - Relação entre as habilitações literárias e a satisfação do utente

Na Tabela 7, apresentamos a relação entre a satisfação do utente e as habilitações literárias.

Tabela 7 - Satisfação do utente em relação às habilitações literárias: SUCEH₂₁

Habilitações literárias Satisfação	Não sabe ler nem escrever/ Sabe ler e escrever n= 421		Ensino básico/ secundário n= 105		Bacharelato/ Licenciatura/ Mestrado n= 28		Kruskal-Wallis	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Estatística teste	Valor de prova
Eficácia Comunicação	2.93	0.25	2.94	0.20	2.92	0.23	0.331	$p=0.848$
Utilidade da informação	2.34	0.29	2.51	0.35	2.39	0.38	20.745	$p<0.001$
Qualidade no atendimento	2.88	0.24	2.92	0.19	2.89	0.27	2.937	$p=0.230$
Prontidão na assistência	2.84	0.30	2.89	0.24	2.80	0.34	2.848	$p=0.241$
Manutenção do ambiente terapêutico	2.81	0.26	2.86	0.24	2.82	0.26	5.550	$p=0.062$
Promoção da continuidade dos cuidados	1.54	0.67	1.88	0.89	1.70	0.80	14.993	$p=0.001$
Satisfação global	2.56	0.23	2.67	0.26	2.59	0.27	15.999	$p<0.001$

Somente a dimensão “*Utilidade da informação*” e “*Promoção da continuidade dos cuidados*”, apresenta diferenças estatísticas significativas, relativamente às habilitações literárias dos

utentes e à sua satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem. Os resultados parecem sugerir que a perceção dos sujeitos relativamente à “Utilidade da informação” e “Promoção da continuidade dos cuidados” foi diferente, mercê da escolaridade dos utentes inquiridos. Através do teste de Scheffé, permite-nos afirmar que os inquiridos com menos habilitações literárias estão menos satisfeitos do que os inquiridos com habilitações ao nível do ensino básico/secundário nas duas dimensões acima mencionadas. Na satisfação global dos utentes, manifestam-se igualmente diferenças com significado estatístico entre os grupos em análise, sendo que os utentes que atingiram médias mais elevadas são aqueles que frequentaram o ensino básico/secundário.

Ribeiro (2003), Oliveira e Guirardello (2006), Martins (2009) e Oliveira (2012) corroboram os presentes resultados, tendo obtido diferenças estatisticamente significativas na relação entre as habilitações literárias e a satisfação do utente. Os estudos de Liu e Wang (2007), Gomes (2008) e Dorigan e Guirardello (2010) referem que os utentes com maior grau de escolaridade apresentam-se mais satisfeitos com os cuidados de enfermagem.

C - Relação entre o estado civil e a satisfação do utente

Na Tabela 8, apresentamos a relação do estado civil com a satisfação do utente. Em relação à variável estado civil, encontram-se diferenças estatísticas significativas apenas na dimensão “*Promoção da continuidade dos cuidados*”. Isto significa que a “*Promoção da continuidade dos cuidados*” foi percebida de modo diferente entre os utentes, consoante o estado civil. Através da aplicação do teste de Tamhane, verificamos que os solteiros estão mais satisfeitos do que os viúvos. Globalmente, os resultados demonstram melhor índice de satisfação no grupo de indivíduos solteiros. Aplicando o teste de Kruskal-Wallis, verifica-se que não existe evidência estatística significativa na satisfação global atendendo ao estado civil.

Dimensionalmente, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas, Ribeiro (2003), Oliveira e Guirardello (2006) e Silva (2010) corroboram os presentes resultados. Globalmente, no nosso estudo não se verificaram diferenças estatisticamente significativas entre o estado civil e a satisfação do utente, o que vai de encontro aos estudos de Franco e Florentim (2006), Liu e Wang (2007), Mota et al. (2010), Pedro et al. (2010) e Silva (2011).

Tabela 8 - Satisfação do utente em relação ao estado civil: SUCEH₂₁

Estado civil Satisfação	Solteiro n= 53		Casado/ União de facto n= 348		Divorciado n=21		Viúvo n= 132		<i>Kruskal-Wallis</i>	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Estatística teste	valor de prova
Eficácia Comunicação	2.91	0.22	2.93	0.27	2.86	0.29	2.96	0.13	5.454	$p=0.141$
Utilidade da informação	2.47	0.30	2.35	0.33	2.35	0.43	2.35	0.26	6.013	$p=0.111$
Qualidade no atendimento	2.89	0.27	2.89	0.24	2.90	0.17	2.89	0.21	1.178	$p=0.758$
Prontidão na assistência	2.82	0.30	2.84	0.30	2.88	0.22	2.85	0.27	2.548	$p=0.467$
Manutenção do ambiente terapêutico	2.83	0.28	2.82	0.25	2.81	0.28	2.80	0.25	2.085	$p=0.555$
Promoção da continuidade dos cuidados	1.85	0.82	1.60	0.73	1.90	0.78	1.49	0.66	12.797	$p=0.005$
Satisfação global	2.64	0.27	2.58	0.24	2.61	0.29	2.56	0.22	7.619	$p=0.055$

D - Relação entre o local de residência e a satisfação do utente

Na Tabela 9, apresentamos os resultados da análise da variância das diferentes dimensões, bem como a satisfação global e o local de residência dos sujeitos desta investigação. Parecem verificar-se maiores níveis de satisfação nos utentes que residem no meio urbano, verificando-se diferenças estatisticamente significativas na dimensão “*Qualidade no atendimento*”, sendo que os residentes no meio urbano estão mais satisfeitos do que os residentes em meio rural. Na satisfação global, não se observa diferenças com significado estatístico entre os grupos em análise, os utentes que atingiram médias mais elevadas são aqueles que residem no meio urbano.

Tabela 9 - Satisfação do utente em relação ao local de residência: SUCEH₂₁

Satisfação	Local de residência		Rural n= 206		Urbano n= 348		Teste <i>t</i>	
			Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Estatística teste	Valor de prova
Eficácia Comunicação			2.90	0.33	2.95	0.16	-1.963	0.051
Utilidade da informação			2.36	0.34	2.39	0.30	-1.289	0.198
Qualidade no atendimento			2.86	0.27	2.91	0.20	-2.006	0.046
Prontidão na assistência			2.83	0.31	2.86	0.28	-1.225	0.221
Manutenção do ambiente terapêutico			2.80	0.27	2.83	0.24	-1.283	0.200
Promoção da continuidade dos cuidados			1.66	0.75	1.58	0.72	1.179	0.239
Satisfação global			2.57	0.27	2.59	0.22	-0.838	0.403

O estudo de Oliveira (2012) apresenta dados concordantes com os da presente investigação, indicando diferenças estatisticamente significativas na satisfação atendendo ao local de residência. Globalmente, no nosso estudo não se verificaram diferenças estatisticamente significativas, o que está de acordo com o estudo de Franco e Florentim (2006), Martins (2009), Pontinha (2011) e Silva (2011).

E - Relação entre o hospital e a satisfação do utente

Na Tabela 10, apresentamos a relação do hospital com a satisfação do utente. Contata-se que os utentes de hospital A são os mais satisfeitos em qualquer uma das dimensões da escala SUCEH₂₁.

Tabela 10 - Satisfação do utente em relação ao hospital: SUCEH₂₁

Hospital Satisfação	A n= 149		B n= 99		C n= 306		<i>Kruskal-Wallis</i>	
	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Média	Desvio padrão	Estatística teste	Valor de prova
Eficácia Comunicação	2.95	0.17	2.90	0.39	2.93	0.20	0.865	0.649
Utilidade da informação	2.50	0.29	2.29	0.33	2.35	0.31	33.567	$p<0.001$
Qualidade no atendimento	2.95	0.16	2.88	0.28	2.86	0.24	29.212	$p<0.001$
Prontidão na assistência	2.94	0.20	2.85	0.32	2.81	0.31	23.830	$p<0.001$
Manutenção do ambiente terapêutico	2.93	0.15	2.80	0.27	2.77	0.28	42.042	$p<0.001$
Promoção da continuidade dos cuidados	1.96	0.79	1.59	0.87	1.45	0.58	50.065	$p<0.001$
Satisfação global	2.70	0.21	2.55	0.30	2.53	0.21	64.618	$p<0.001$

Dimensionalmente, as diferenças observadas são estatisticamente significativas para a totalidade das dimensões à exceção da dimensão “*Eficácia na comunicação*”. Através dos resultados decorrentes da aplicação do teste de Scheffé, podemos afirmar que os utentes do hospital A estão mais satisfeitos dos que os utentes do hospital B e C nas dimensões “*Utilidade da informação*”, “*Qualidade no atendimento*”, “*Manutenção do ambiente terapêutico*” e na “*Promoção da continuidade dos cuidados*”. Na dimensão “*Prontidão na assistência*”, há diferenças na satisfação dos utentes do hospital A e C, estando os primeiros

claramente mais satisfeitos. Globalmente, os utentes que atingiram médias mais elevadas são aqueles internados no hospital A.

F - Relação entre o motivo de internamento e a satisfação do utente

No nosso estudo, verifica-se que, dimensionalmente, as diferenças observadas são estatisticamente significativas para a totalidade das dimensões, à exceção da dimensão “*Eficácia na comunicação*” e “*Prontidão na assistência*”. Através do teste de Tamhane, as comparações múltiplas realizadas evidenciam que os utentes internados com motivos relacionados com o sistema respiratório estão menos satisfeitos do que os internados com outros motivos. As comparações múltiplas para a dimensão “*Promoção da continuidade dos cuidados*” revelaram-se inconclusivas.

Estes resultados vieram refletir-se na satisfação global, uma vez que se manifestaram igualmente diferenças com significado estatístico, sendo que utentes que atingiram médias mais elevadas são aqueles cujo motivo de internamento está relacionado com os ouvidos, nariz, boca, garganta, pescoço ou outro.

CONCLUSÃO

A satisfação é um tema complexo e de difícil avaliação, no entanto, inequivocamente incontornável quando o objetivo é o sucesso de uma instituição. Tida como um elemento estrutural dos serviços de saúde, a satisfação dos utentes está associada à qualidade.

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.

Consideramos pertinente invocar o objetivo major do nosso estudo, que foi avaliar o grau de satisfação dos utentes dos hospitais de uma ULS do Norte de Portugal face aos cuidados de enfermagem e relacionar o seu grau de satisfação dos utentes com as variáveis sociodemográficas e clínicas.

Os resultados obtidos possibilitam a identificação de um conjunto de variáveis que influenciam, direta e indiretamente, a satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. A maioria das características sociodemográficas e clínicas demonstraram ser relevantes na satisfação do utente. Nos hospitais, verificaram-se diferenças estatísticas significativas em relação à idade, habilitações literárias, estado civil, local de residência, hospital e motivo de internamento.

Qualquer estudo apresenta limitações. Os estudos de avaliação da satisfação dos utentes são heterogéneos, tanto nas metodologias utilizadas como nas dimensões da satisfação que são avaliadas.

Como sugestão, propomos que se realize um estudo de avaliação da satisfação do utente anualmente, o que nos permitirá avaliar o impacto da implementação das medidas necessárias, resultantes das necessidades identificadas neste e noutros estudos. Uma vez que os resultados deste estudo nos sugere que os utentes estão menos satisfeitos com os cuidados de enfermagem a nível hospitalar no envolvimento dos familiares, na transmissão de informação dos serviços de saúde disponíveis e no fornecimento de informação escrita sobre os assuntos que informam ou explicam. Propomos intervenções nestas áreas e posteriormente a divulgação dos resultados à instituição e ao público em geral.

Acredita-se que, desta forma, este trabalho de investigação acrescenta uma mais-valia sólida para o conhecimento da avaliação da satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem numa região periférica, carenciada e com poucas alternativas nos acessos aos cuidados de enfermagem. Também pode ser o ponto de partida para a autorreflexão e constituir-se uma ferramenta sólida de apoio às instituições, que servirá de base na tomada de decisão e lança ideias/sugestões para a adoção e implementação de medidas de correção tendentes à melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem e à satisfação dos utentes.

BIBLIOGRAFIA

- Dorigan, G., & Guirardello, E. (2010). Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paulista de Enfermagem*, 23 (4), 500-505.
- Franco, M., & Florentim, R. (2006) A satisfação dos utentes em serviços de saúde: Um estudo exploratório sobre o Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*, 24 (1), 21-35.
- Gomes, B. (2008). *Enfermagem de reabilitação: Um contributo para a satisfação do utente*. Dissertação de doutoramento não publicada, Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, Porto.
- Liu, Y., & Wang, G. (2007). Inpatient satisfaction with nursing care, and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *Journal of Nursing Care Quality*, 22 (3), 266-271.
- Martins, J. (2009). Satisfação dos doentes oncológicos com os cuidados recebidos durante o internamento: Contributo para a validação e utilização da EORTC INPATSAT32 na população portuguesa. *Referência*, 9 (Série 2), 41-49.

- Ministério da Saúde. (2004). *Plano nacional de saúde: Prioridades* (Vol. I). Lisboa: Direção Geral da Saúde.
- Mota, S., Sousa, M., Trigueiro, J., Flores, C., & Leuschner, A. (2010). *Avaliação da satisfação e importância atribuída aos serviços prestados na área da saúde mental*. Porto: Escola Superior de Tecnologia Saúde. Instituto Politécnico do Porto.
- Oliveira, A. (2012). *Satisfação dos utentes numa unidade de saúde do interior*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto Universitário de Lisboa: ISCTE, Lisboa.
- Oliveira, A., & Guirardello, L. (2006). Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: Comparação entre dois hospitais. *Rev. Esc. Enferm. USP*, 40 (1), 71-77.
- Ordem dos Enfermeiros. (2005). Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem. *Revista Ordem dos Enfermeiros*, 16, 52.
- Pedro, S., Ferreira, P.L., & Mendes, J. (2010). Aplicação de métodos estatísticos na avaliação da satisfação dos utentes com o internamento hospitalar. *Revista Encontros Científicos - Tourism & Management Studies* [online], 6, 175-189.
- Pontinha, C. (2011). *Satisfação dos utentes face à prestação de cuidados de saúde*. Dissertação de mestrado não publicada, Instituto Politécnico de Viseu, Escola Superior de Saúde de Viseu, Viseu.
- Rafii, F., Hajinezhad, M.E., & Haghani, H. (2007). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of advanced nursing*, 26 (2), 75-84.
- 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.
- Silva, M. (2010). *A qualidade nos serviços de reabilitação em saúde mental: Satisfação de utentes e profissionais*. Dissertação de mestrado não publicada, Universidade do Porto, Faculdade de Psicologia e de Ciências de Educação, Porto.
- Silva, M. (2011). *Satisfação do doente cardíaco com os cuidados de enfermagem*. Viseu: Escola Superior de Saúde.