

# Satisfação Profissional - Impacto na Qualidade dos Cuidados prestados

**Autores:** Ana Santos, Eugénia Anes, Manuel Brás, Sandra Moura

**Palavras-chave:** Qualidade, satisfação profissional, cuidados prestados

## Introdução

Qualidade e melhoria contínua são pontos-chaves indispensáveis e indissociáveis dos actuais modelos de gestão de serviços e dos modelos em saúde. Num contexto em que a Saúde tem custos cada vez mais crescentes, novos modelos de gestão têm sido usados de forma a manter a qualidade dos cuidados sem aumento de valores monetários. A cultura e a gestão da qualidade na prestação destes serviços tornam-se marcos referenciais da boa prática profissional e da efectividade da atenção prestada. A Qualidade surge assim, na saúde como uma garantia do grau de excelência. A qualidade dos serviços desenvolvidos por uma instituição depende muito da competência técnica e da habilidade de interacção e comunicação dos seus colaboradores. A satisfação profissional dos enfermeiros, ou seja, a forma como os enfermeiros se sentem no que concerne à sua actividade laboral, surge-nos então, também ela interligada com o conceito de Qualidade. Assim sendo, a Qualidade em saúde remete-nos para a sua dimensão multiprofissional onde está implícito o conceito de satisfação.

## Objectivos

Esta investigação foi desenvolvida com o intuito de conhecer a forma como as variáveis sócio-demográficas e de contexto profissional influenciam o nível de satisfação profissional dos profissionais de saúde que trabalham na Unidade Local de Saúde do Nordeste.

Saber quais os factores que influenciam essa mesma satisfação e saber qual a sua percepção acerca desta realidade, pois só deste modo se conseguirá melhorar a sua eficiência e produtividade, bem como, a qualidade dos serviços prestados.

## Metodologia

Tratou-se de um estudo transversal e descritivo-correlacional, no qual participaram um total de 189 profissionais de saúde pertencendo à Unidade Local de Saúde do Nordeste.

Para a recolha de dados, utilizamos um instrumento de recolha de dados composto por duas partes: a primeira constituída por questões destinadas a fazer a caracterização sócio-demográfica da amostra em estudo; uma segunda parte constituída pela escala de Satisfação com o Trabalho de Pais Ribeiro (2002). A relação entre variáveis da primeira parte do questionário com as dimensões da escala de Satisfação com o Trabalho permitirá estabelecer quais os factores preponderantes na Satisfação com o Trabalho nestes profissionais.

## Resultados

Os mais relevantes, foram: a existência de conflitos no local de trabalho, a existência de incentivos que não financeiros, satisfação relativamente ao reconhecimento social profissional, tipo de horário, satisfação relativamente ao vencimento. Os factores laborais que se revelaram menos importantes, foram: funções de gestão ou chefia no serviço; concordância com a actual idade de reforma; tipo de turnos; tipo de vínculo; serviço/Unidade onde exerce a actividade; prestação Directa de Cuidados.

## Conclusões

Nenhuma organização obtém sucesso, ou seja, cumpre os objectivos sem o esforço solidário de todos os trabalhadores, que mais do que nunca devem agir em equipa, na procura dos objectivos, e na melhoria do desempenho organizacional. Uma organização que tem funcionários satisfeitos tem outras vantagens: atrai os melhores, reduz a rotatividade do pessoal, aumenta a produtividade, reduz os custos, melhora a imagem perante a comunidade, ganha competitividade e vista como prestadora de cuidados de excelência.

**Bibliografia:** ALMEIDA, Helena – Padrões de Qualidade e Centralidade dos Cuidados: um projeto em curso. II Congresso da Ordem dos Enfermeiros (“O Enfermeiro e o Cidadão: Compromisso (d)e Proximidade”), 2003. CABRAL & J. Ribeiro (Edts). Atas do 4º Congresso Nacional de Psicologia da Saúde (pp.239-246). Lisboa: ISPA. FREIXO, J. M.V., (2010), Metodologia Científica, Editora Piaget. GRAÇA, Luís – A Satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde: Instrumentos para a melhoria da qualidade. Portugal Direcção Geral de Saúde, 1ª ed. Coimbra: Gráfica de Coimbra, 1999. GRAÇA, Luís – Satisfação no Trabalho? Sim, Obrigado!.... Dirigir. N.º1, 1989, p. 22-24. ISSN: 0871-7354