

## A satisfação de utentes e profissionais com serviços de reabilitação na saúde mental

Margarida Silva<sup>2,4</sup>, António Marques<sup>1,2</sup> & Cristina Queirós<sup>2,3</sup>

<sup>1</sup> Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Instituto Politécnico do Porto (ESTSP)

<sup>2</sup> Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto (FPCEUP)

<sup>3</sup> Laboratório de Reabilitação Psicossocial da FPCEUP/ESTSP (LABRP)

<sup>4</sup> Santa Casa da Misericórdia de S. Bento de Amoia - Celorico de Basto.

A qualidade na prestação dos serviços de saúde é uma questão actual, constituindo a satisfação dos utentes e profissionais, um indicador importante que traduz a visão que estes agentes têm do serviço em que estão integrados. Apesar da dificuldade na definição do conceito de satisfação, é possível verificar que esta depende de aspectos como a perspectiva de passividade / envolvimento de que recorre aos serviços, do estado de saúde, da idade ou grau de escolaridade dos utentes, apesar de estas relações ainda não serem claras e nem sempre consistentes ou consensuais (Fitzpatrick, 1997; McIntyre & Silva, 1999; Westaway et al., 2003). Por parte dos profissionais, a satisfação é influenciada por características individuais e organizacionais, como a satisfação com a actividade profissional desempenhada, stress, condições de trabalho, etc. Em 1988, Weiss (in Espiridião & Trad, 2006) referia quatro grupos principais de determinantes da satisfação, que ainda hoje parecem ser pertinentes: características dos pacientes; características dos profissionais que prestam o atendimento; elementos da relação profissional-utente; e factores estruturais e ambientais. Estes quatro grupos podem ser enquadrados em duas categorias: os determinantes associados ao utente e os determinantes associados ao serviço e à prestação do mesmo. Pretendemos conhecer o grau de satisfação de utentes e profissionais de serviços de reabilitação em saúde mental, em instituições privadas de solidariedade social de vários pontos do país, através de um questionário construído para este efeito. Participaram 9 instituições, num total de 34 profissionais e de 107 utentes. Os resultados obtidos na amostra de utentes revelam que estes apresentam elevada satisfação com os serviços que frequentam, existindo algumas diferenças em função de variáveis sócio-demográficas. Os profissionais apresentam níveis de satisfação profissional elevados em praticamente todas as dimensões analisadas. Quando comparados os resultados de utentes e profissionais, encontrou-se uma avaliação mais positiva por parte dos utentes no que respeita a aspectos de organização do serviço, havendo uma inversão dos resultados quando os aspectos em avaliação são passíveis de uma maior proximidade à prática do profissional.