

Jornadas Internacionais de
Enfermagem Comunitária 2014

▶ Livro de conferências e comunicações

Organizadores

Margarida Abreu, Teresa Tomé Ribeiro, Manuela Teixeira, Maria José Peixoto,
Fátima Araújo, Rosa Maria Freire, Fernanda Bastos, Elisabete Borges,
Ana Paula Cantante, Ana Isabel Vilar

Edição

ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DO PORTO

Ficha técnica

TÍTULO

Jornadas Internacionais de Enfermagem Comunitária 2014

Livro de Comunicações & Conferências

ORGANIZADORES

Margarida Abreu, Teresa Tomé Ribeiro, Manuela Teixeira, Maria José Peixoto, Fátima Araújo, Rosa Maria Freire, Fernanda Bastos, Elisabete Borges, Ana Paula Cantante, Ana Isabel Vilar

EDIÇÃO

Escola Superior de Enfermagem do Porto

Rua Dr. António Bernardino de Almeida
4200-072 Porto

DESIGN E PAGINAÇÃO

ESEP ▶ Gabinete de Divulgação, Imagem e Apoio à Publicação
Paginação: Alexandra Carvalho

ISBN

978-989-96103

2016

Contents

Editorial	5
Comunicações	6
▶ Promover o envelhecimento ativo: o caso do Sistema de Itinerários Acessíveis do Porto <i>Célia M. Ferreira & João Pestana</i>	7
▶ Atitudes de estudantes de Enfermagem sobre o envelhecimento <i>Margarida Abreu & Nilza Nogueira</i>	13
▶ A perceção de saúde do idoso: centralidade das subjetividades no processo de cuidados <i>Filipa Costa, Raquel Ferreira, Ricardo Gomes, Elsa Leiras & Débora Oliveira</i>	21
▶ O conceito de dignidade nas pessoas idosas: uma revisão de literatura <i>Sónia Novais</i>	29
▶ Quais as barreiras à participação de cuidadores informais de pessoas dependentes num programa psico-educacional? <i>Margarida Abreu, Alcione Silva & Nilza Costa</i>	38
▶ A influência do funcionamento familiar na qualidade de vida dos idosos: um estudo numa instituição de acolhimento <i>Ana Filomena Freitas, Manuela Teixeira & Maria do Carmo Rocha</i>	46
▶ Consumo tabágico, uma problemática de saúde pública <i>Ana Sofia Carvalho, Adília Fernandes & Manuel Brás</i>	52
▶ Fatores de risco cardiovascular numa amostra populacional <i>Ana Catarina Santos & Rosa Maria Freire</i>	59
▶ Cancro do colo do útero – agir para prevenir <i>Maria de Jesus Pires & Maria de Lourdes Varandas</i>	64
▶ Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos cuidados de saúde primários <i>Carina Ferreira, Manuel Brás & Eugénia Anes</i>	71
▶ A escola, a adolescência e a formação dos enfermeiros dos cuidados de saúde primários portugueses sobre sexualidade <i>Manuel Brás, M. Henriqueta Figueiredo, M. Manuela Ferreira & Ana Sofia Coelho</i>	78
▶ Como aprendem a comunicar os profissionais de saúde? O ensino das competências de comunicação centradas no doente <i>Isabel Silva, Glória Jóluskin, Rute F. Meneses, Sofia Andrade e Hélder Pereira</i>	85
▶ A prática da gestão de caso na Unidade de Cuidados na Comunidade <i>Corina Freire, M. Irene Santos & M. João Esparteiro</i>	93
▶ A saúde mental em contexto penitenciário <i>Verónica Fernandes, Glória Jóluskin, Isabel Silva, Andreia Castro-Rodrigues & Natasha Fernandes</i>	100
▶ Proteção específica das crianças através da capacitação dos pais <i>Ana Rita Cavaco & M. Lourdes Varandas</i>	108
▶ Efeito de um programa de visitação domiciliária de enfermagem na qualidade de vida dos doentes com coxartrose submetidos a artroplastia total da anca <i>Ant�nio Manuel Pinto & Amâncio Carvalho</i>	116

► Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem nos cuidados de saúde primários

Carina Ferreira¹, Manuel Brás² & Eugénia Anes³

¹ Unidade Local de Saúde do Nordeste. Unidade Hospitalar de Mirandela. Mirandela Portugal. Enfermeira.

² Escola Superior de Saúde de Bragança – Instituto Politécnico de Bragança, Departamento de Enfermagem, NIII. Bragança Portugal. Professor adjunto.

³ Escola Superior de Saúde de Bragança – Instituto Politécnico de Bragança, Departamento de Enfermagem, NIII. Bragança Portugal. Professora adjunta.

Contacto: carinaferreira@live.com.pt • mambras@gmail.com • eugenia@ipb.pt

Resumo

Introdução: A avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem prestados em cuidados de saúde primários, deve ser tida em conta pelos gestores das instituições, uma vez que a satisfação dos utentes constitui uma realidade pertinente e é um elemento estrutural dos serviços de saúde. **Metodologia:** Trata-se de um estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa, cuja população-alvo foram 162.318 utentes em cuidados de saúde primários. Resultou uma amostra composta por de 693 utentes, obtida por amostragem não probabilística accidental. Foi utilizado um formulário, para os dados sociodemográficos e aplicada a escala “Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem no centro de saúde-SUCECS₂₆” de Ribeiro (2003). **Resultados:** No nosso estudo, de uma forma global, a maioria dos utentes está satisfeita com os cuidados de enfermagem recebidos (92.2%). Existem diferenças em relação ao género, idade, habilitações literárias, estado civil, profissão, centro de saúde (CS), motivo da consulta e o número de consultas de enfermagem por ano. **Discussão:** Os resultados da presente investigação são corroborados pelos resultados obtidos por diversos autores, entre os quais destacamos Ribeiro (2003) e Alves (2007). **Conclusão:** Concluímos que os níveis de satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem em cuidados de saúde primários estão relacionados com várias variáveis sociodemográficas e de caracterização, devendo portanto ser tidas em consideração ao nível da tomada de decisão, objetivando maiores níveis de satisfação e maiores ganhos em saúde.

Palavras-Chave: Satisfação; qualidade; cuidados de enfermagem.

Abstract

Introduction: The evaluation of the quality of nursing cares provided in primary health care, should be taken into account by the institutions managers, since the users satisfaction is a relevant reality and it is a structural element of health services. **Methodology:** It is an explanatory descriptive study, based on a quantitative approach, whose target population was 162.318 users in primary health care. It resulted a sample made up of 693 users, obtained by a not probabilistic accidental sampling. A form was used for the sociodemographic data and it was applied the scale “Users satisfaction with the nursing cares in the health centre – SUCECS₂₆” by Ribeiro (2003). **Results:** In our study, globally, most of the users are satisfied with the nursing cares received (92.2%). There are some differences though as far as gender, age, qualifications, marital status, job, CS, reason for the medical consultation and the number of nursing consultations per year. **Discussion:** The results of this research are supported by the results obtained by various authors, among which stand out Ribeiro (2003) and Alves (2007). **Conclusion:** We conclude by saying that the users degree of satisfaction with nursing cares in primary health care are related to several sociodemographic and characterization variables, and these should therefore be taken into consideration at the level of decision making, aiming at better levels of satisfaction and health gains.

Keywords: Satisfaction; quality; nursing care.

Introdução

Em Portugal, é reconhecida a opinião do utente, encontrando-se legislada na Base XXX da Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 48/90, de 24 de agosto).

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

Esta é uma área que tem vindo a crescer em termos de relevância e significado no âmbito da avaliação e gestão dos serviços de saúde. A crescente consciencialização do utente relativamente à saúde, tem colocado nas últimas décadas as organizações perante a necessidade de avaliar a qualidade dos cuidados prestados. Os estudos sobre a satisfação dos utentes devem refletir a prática de enfermagem e servir essencialmente para a implementação de mudanças. Assim, a satisfação do utente pode ser encarada como um dos espelhos que reflete a qualidade em saúde, a qual é potenciada de melhor bem-estar, que se pode e deve refletir nos ganhos em saúde.

Foi objectivo do estudo avaliar o grau de satisfação dos utentes dos Centros de Saúde da ULSNE face aos cuidados de enfermagem, através da aplicação da escala de satisfação do utente com os cuidados de enfermagem nos Centros de Saúde - SUCECS₂₆ e a sua relação com as variáveis sociodemográficas e clínicas.

Metodologia

Para a concretização da presente investigação delineámos um estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa.

Participantes: A amostra é constituída por utentes que recorreram à ULSNE, no período compreendido entre 15 de agosto e 15 de setembro de 2012. No total é formada por 693 utentes, os quais obedeceram aos critérios de inclusão. Sendo eles: ser utente da ULSNE, maior de 18 anos, consciente e orientado no tempo e no espaço e, depois de devidamente informado sobre os objetivos, aceitar voluntariamente nele participar.

Instrumento: Optamos por um formulário composto por duas partes: a primeira alude aos dados de caracterização sociodemográfica e clínica, a segunda é composta pela versão da escala de Satisfação do utente com os cuidados de enfermagem nos Centros de Saúde: SUCECS₂₆, cuja autorização para uso da escala, nos foi gentilmente cedida pela sua autora (Ribeiro 2003). A escala foi validada para a população Portuguesa.

O formulário SUCECS₂₆ é composto por 26 itens, respondidas numa escala tipo *Likert* e avalia as seguintes dimensões: qualidade na assistência, individualização da informação, envolvimento do utente, informação dos recursos, formalização da informação e promoção do elo de ligação.

Procedimentos: Foram cumpridos os princípios éticos, obtendo-se a autorização da autora para a aplicação da escala, a autorização institucional e os consentimentos individuais dos utentes.

Análise e discussão dos resultados

A amostra é constituída por 693 utentes, verificando-se um predomínio do género feminino, dos quais 445 (64.2%) são do sexo feminino e 248 (35.8%) do género masculino.

A faixa etária predominante é a dos 25 a 50 anos, com 354 (51.1%) dos inquiridos, seguindo-se a dos 51 a 75 anos, com 244 (35.2%) dos inquiridos. A idade mínima registada foi de 18 anos e a máxima 89 anos, sendo a média 47.6 anos e o desvio padrão 16.85 anos.

Relativamente ao estado civil, a maioria dos inquiridos 509 (73.4%) são casados ou vivem em união de facto.

Quanto às habilitações literárias, predomina o ensino básico ou secundário, com 356 (51.4%) de inquiridos, há 146 (21.1%) inquiridos com habilitação superior e os restantes 191 (27.6%) não sabem ler nem escrever ou sabem ler e escrever.

Relativamente ao meio de residência, 372 (53.7%) indicam que residem no meio urbano e 321 (46.3%) residem no meio rural.

Na situação laboral, 400 (57.7%) indivíduos são ativos, 258 indivíduos (37.2%) são não ativos e os restantes 35 (5.1%) indivíduos são estudantes. No que concerne à profissão dos ativos, há uma predominância do grupo 5 - trabalhadores dos serviços pessoais com 97 (24.3%) inquiridos e do grupo 2 - especialistas das atividades intelectuais e científicas, com 84 (21%).

Quanto ao centro de saúde, há uma predominância das três principais cidades, Bragança com 145 (21%), Mirandela com 108 (15.6%) inquiridos e Macedo de Cavaleiros com 51 (7.4%) dos inquiridos. Dos inquiridos, 135 (19.5%) deslocam-se ao centro de saúde para consultas de planeamento familiar, 128 (18.5%) consultas de hipertensão, 121 (17.5%) fazem tratamentos/injetáveis, 101 (14.6%) recorrem ao serviço de vacinação e 95 (13.7%) têm consultas de diabetes. A maioria dos inquiridos desloca-se ao centro de saúde 2 ou 3 vezes por ano, com predominância das duas consultas anuais, com 222 (32%) inquiridos.

Na Tabela 1, apresentamos os resultados dos itens da satisfação com os cuidados de enfermagem (SUCECS₂₆) é de salientar o elevado nível de satisfação, apresentando uma percentagem superior a 92.2%.

No que respeita às variáveis sociodemográficas e clínicas e a sua relação com a satisfação dos utentes dos centros de saúde da ULSNE face aos cuidados de enfermagem, verificamos existir relação estatística com algumas variáveis. Assim, existe relação entre a satisfação e as variáveis género, idade, habilitações literárias, estado civil, profissão, Centro de Saúde, motivo da consulta e número de consultas de enfermagem por ano. As variáveis que não diferem estatisticamente em relação à satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem no centro de saúde são: situação laboral e local de residência.

Tabela 1 - Satisfação com os cuidados de enfermagem nos CS: SUCECS₂₆

	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)	0.1%	0	7.4%	92.5%
Relativamente à forma como foi atendido pelos enfermeiros no CS	0.1%	0	6.3%	93.5%
Relativamente à disponibilidade dos enfermeiros (para o ouvir, ou mesmo para lhe resolver alguma situação relacionada com o serviço)	0.3%	0.3%	7.2%	92.2%
Relativamente ao conhecimento que os enfermeiros tinham sobre os cuidados que necessitava	0.3%	0.1%	7.2%	92.4%
Relativamente ao modo como os enfermeiros lhe prestavam os cuidados	0	0.1%	5.6%	94.2%
Relativamente aos cuidados de enfermagem no CS	0	0	6.9%	92.9%

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

Relativamente ao género dos utentes e à sua relação com a satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem, dimensionalmente e globalmente, apresentam diferenças estatísticas significativas. Os resultados demonstram que os inquiridos sugerem níveis de satisfação diferente face à “*Informação dos recursos*” e “*Formalização da informação*”, em função do género, sendo as mulheres aquelas que apresentam médias mais elevadas em ambas as dimensões. Globalmente, também são as mulheres que apresentam médias mais altas. Os resultados obtidos corroboram com Ferreira et al. (2001) e Alves (2007).

Nas dimensões “*Individualização da informação*” e “*Informação dos recursos*” da satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem, verificam-se diferenças estatísticas significativas tendo em conta a idade dos utentes. Através do teste de Scheffé ou Tamhane, podemos afirmar que os inquiridos com idades compreendidas entre os 51 e os 75 anos estão mais satisfeitos do que os que têm menos de 25 anos, ou entre 25 e 50 anos no que concerne à “*Individualização da informação*”. Os inquiridos com idade superior a 75 anos estão mais satisfeitos do que os que têm idades compreendidas entre os 51 e os 75 anos no que concerne à “*Informação dos*

recursos". Em termos globais, não se verificaram evidências estatísticas significativas. Estes resultados vão de encontro com o estudo de Sing et al. (1999), Hall e Dornan (1990), Johansson et al. (2002), McIntyre et al. (2002), Hespanhol et al. (2005), Abrantes (2009), Pimentel (2010), Chaves, Duarte, Almeida et al. (2012), Chaves, Duarte, Mateus et al. (2012) e Carvalho (2013).

Existem diferenças estatísticas significativas, relativamente ao nível de escolaridade dos utentes e à sua satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem na dimensão "Individualização da informação". Através do teste de Tamhane, verificamos que os inquiridos com menos habilitações literárias estão mais satisfeitos do que os restantes. Em relação à satisfação global, não se encontraram evidências estatísticas significativas. Estes resultados vão de acordo com os estudos de Hall e Dornan (1990), Sing et al. (1999), Ribeiro (2003), Hespanhol et al. (2005), Alves (2007), Lourenço (2008), Pimentel (2010) e Chaves et al. (2012).

Relativamente à variável estado civil e à sua relação com a satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem, somente as dimensões "Individualização da informação" e "Informação dos recursos" apresentaram diferenças estatísticas significativas. O teste de Scheffé mostrou-se inconclusivo, relativamente às diferenças existentes entre grupos. Ao nível da satisfação global, não se verificaram diferenças com significado estatístico entre os grupos em análise, sendo que os utentes que atingiram médias mais elevadas são os viúvos. Ribeiro (2003) corrobora os presentes resultados.

No que respeita à profissão dos utentes, encontraram-se diferenças estatísticas significativas nas dimensões "Informação dos recursos", "Formalização da informação" e "Promoção de elo de ligação" da satisfação face à prática dos cuidados de enfermagem. Tanto numa análise global como dimensional, realça-se com maior nível de satisfação os trabalhadores do grupo 3 (técnicos e profissionais de nível intermédio) em relação aos do grupo 2 (especialistas das actividades intelectuais e científicas). Hespanhol et al. (2005) corroboram estes resultados.

Tendo em conta o centro de saúde, existem diferenças estatisticamente significativas para a totalidade das dimensões. Em termo de satisfação global, verificam-se igualmente diferenças com significado estatístico, sendo que, os utentes que recorrem ao Centro de Saúde de Alfândega da Fé são aqueles que apresentam médias mais elevadas de satisfação, em oposição aos utentes que recorrem ao Centro de Saúde de Vimioso, que apresentam médias mais baixas.

Em relação ao motivo da consulta, também verificamos diferenças significativas nas dimensões "Individualização da informação", "Informação dos recursos", "Formalização da informação" e "Promoção de elo de ligação". Globalmente, verificaram-se igualmente diferenças com significado estatístico, sendo os utentes que recorrem por necessidade de apoio domiciliário aqueles que apresentam médias de satisfação mais elevadas, em oposição encontram-se os utentes que recorrem para controlo e vigilância da diabetes, apresentando estes, médias mais baixas. Alves (2007) corrobora os nossos resultados.

Relativamente ao número de consultas de enfermagem por ano, verificaram-se correlações estatisticamente significativas, nas dimensões "Individualização da informação", "Informação dos recursos", "Formalização da informação" e "Promoção do elo de ligação". Todas as correlações são no sentido direto, pelo que os utentes com maior número de consultas por ano estão mais satisfeitos. Hespanhol et al. (2005) e Alves (2007) corroboram os resultados do nosso estudo.

Conclusões

À luz do exposto, parece-nos poder afirmar que a satisfação é um tema complexo e de difícil avaliação, no entanto, inequivocamente indispensável quando o objetivo é o sucesso de uma instituição.

Concluimos que os níveis de satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem em cuidados de saúde primários estão relacionados com várias variáveis sociodemográficas e de caracterização, devendo portanto ser tidas em consideração ao nível da tomada de decisão, objetivando maiores níveis de satisfação e maiores ganhos em saúde. Os resultados obtidos mostram que os utentes mais satisfeitos com os cuidados de enfermagem no CS, são os utentes do género feminino, mais idosos, viúvos, com menos habilitações literárias, técnicos e profissionais de nível intermédio, utentes do CS de Alfândega da Fé, que recorreram ao CS para apoio domiciliário e com mais consultas de enfermagem anuais.

Este trabalho de investigação acrescenta uma mais-valia sólida para o conhecimento da satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem em Cuidados de Saúde Primários, constituindo uma ferramenta sólida de apoio às instituições, devendo ser tida em conta ao nível da tomada de decisão. Objectivando maiores níveis de satisfação dos utentes, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Referências bibliográficas

- ABRANTES, M. C. G. *A satisfação dos utentes do Centro de Saúde de Ovar face aos cuidados de enfermagem*. Monografia de licenciatura, Porto, 2009.
- ALVES, M. J. P. *O serviço de atendimento permanente. Satisfação dos utentes com a assistência de enfermagem*. Dissertação de mestrado, Porto, 2007.
- CARVALHO, M. A. R. Costa e S. *Satisfação dos imigrantes chineses com os cuidados de saúde primários*. Dissertação de mestrado, Coimbra, 2013.
- CHAVES, Cláudia et al. Satisfação dos utentes na consulta de enfermagem da diabetes. *Millenium*. 2012, 43, 29-45.
- FERREIRA, Pedro L. et al. Determinantes da satisfação dos utentes dos cuidados primários: O caso de Lisboa e Vale do Tejo. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*. 2001, 2, 53-62.
- HALL, J. A. e DORNAN, M. C. Patient sociodemographic characteristics as predictors of satisfaction with medical care: a meta-analysis. *Social Science and Medicine*. 1990, 30(7), 811-818.
- HESPANHOL, A., RIBEIRO, O. e COSTA-PEREIRA, A. Assegurar qualidade no Centro de Saúde São João: Satisfação dos utentes. *Arquivos de Medicina*. 2005, 19(5-6), 191-197.
- JOHANSSON, P., OLÉNI, M. e FRIDLUNG, B. Patient satisfaction with nursing in the context health care: a literature study. Stockholm. ISSN 0283-9318. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2002, 16(4), 337-344.
- LEI n.º 48/90, de 24 de agosto. Lei de Bases da Saúde. *Diário da República*, n.º 195. Série I.
- LOURENÇO, B. M. M. *A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários*. Dissertação de mestrado, Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, 2008.
- McINTYRE, Teresa et al. (coords.) *A satisfação dos utentes dos serviços de saúde na região norte: Avaliação e divulgação*. Porto: Edição Ministério das Cidades, Ordenamento do Território e Ambiente. Comissão da Coordenação da Região do Norte, 2002. ISBN 972-734-242-6.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Plano nacional de saúde: Prioridades* - Vol. I. Lisboa: Direção-Geral da Saúde, 2004.

ORDEM DOS ENFERMEIROS. Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem. **Revista Ordem dos Enfermeiros**. 2005, 16, 52.

PIMENTEL, H. *Avaliação da satisfação dos utentes em relação aos centros de saúde do Serviço Regional de Saúde dos Açores*. Dissertação de mestrado, Açores, 2010.

RIBEIRO, A. L. A. *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, Porto, 2003.

SING, H., HAQQ, E. e MUSTAPHA, N. Patients' perception and satisfaction with health care professionals in Trinidad and Tobago. *Bulletin of the World Health Organization*. 1999, 77(4), 356-360.