

SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM CUIDADOS DE SAÚDE DIFERENCIADOS

Moura, S. C. M.¹; Ferreira, C.A.S.²; Brás, M.A.M.³; Anes, E.M.G.J.³

¹ ULS Nordeste – Serviço Urgência Básica de Mogadouro

² ULS Nordeste – Unidade Hospitalar de Mirandela

³ Escola Superior de Saúde de Bragança - IPB

INTRODUÇÃO

A satisfação dos utentes, é hoje entendida como elemento chave no âmbito da gestão dos cuidados de saúde, preocupação de gestores e Ordem dos Enfermeiros, reflexão importante na tomada de decisão. Considerando a satisfação do utente como um indicador da qualidade e pedra de toque na avaliação dos cuidados prestados.



OBJECTIVO

Avaliar o grau de satisfação dos utentes das unidades hospitalares da ULSNE 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 amostra foi obtida a partir de uma população alvo de 162.318 utentes, é constituída por 554 utentes das unidades hospitalares da ULSNE. O erro amostral é de 4,16%. A colheita de dados foi efectuada entre 15 de agosto e 15 de setembro de 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.

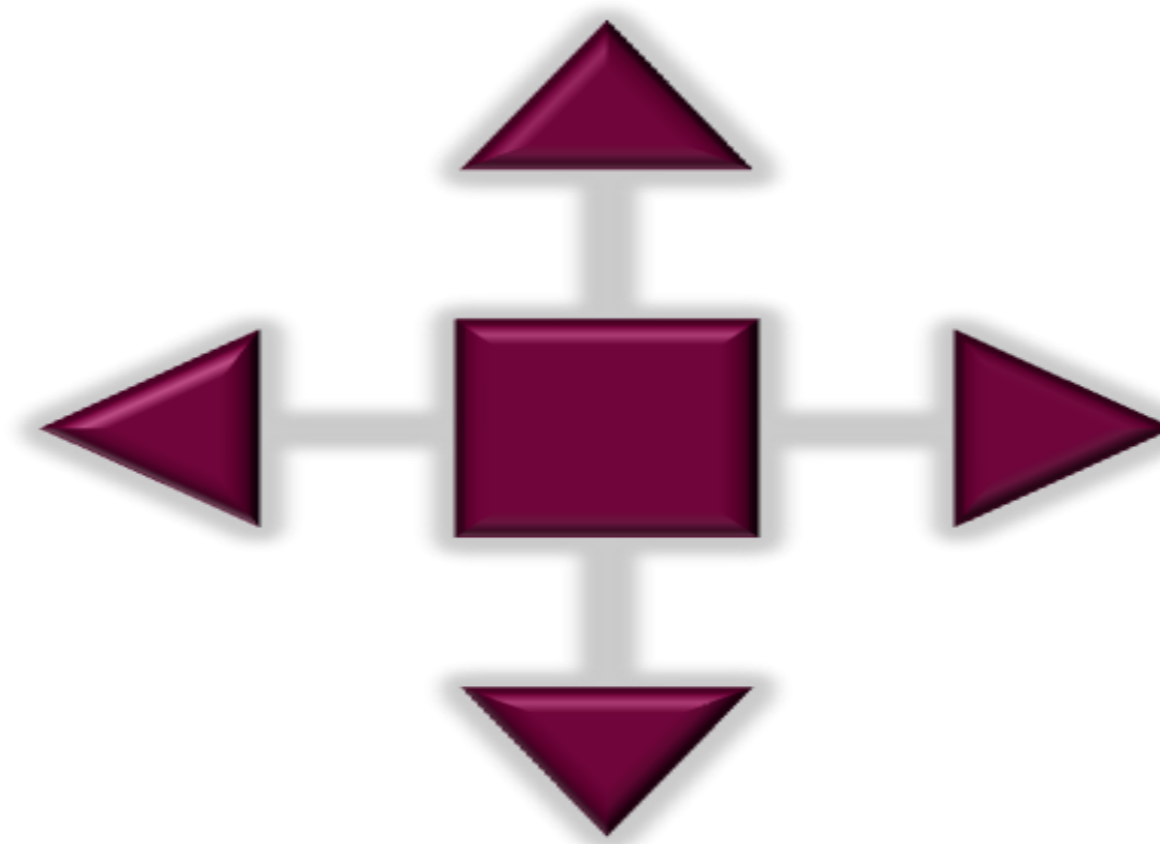
O questionário SUCEH₂₁ é composto por vinte e uma afirmações, respondidas numa escala tipo Likert e apresentadas de forma descendente (3=sempre até 0=não se aplica/sem opinião), (satisfeito=3 até sem opinião=0), que permite avaliar as dimensões: eficácia na comunicação, utilidade da informação, qualidade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

VARIAVEL DEPENDENTE

Satisfação dos utentes das unidades hospitalares da ULSNE 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.



QUESTÃO CENTRAL

Qual a satisfação dos utentes das unidades hospitalares da ULSNE face aos cuidados de enfermagem?

TIPO DE ESTUDO

A investigação empírica assentou num estudo descritivo exploratório, baseado numa abordagem quantitativa, amostragem não probabilística acidental.

RESULTADOS / DISCUSSÃO

A amostra foi de 554 utentes, 50,4% do género feminino, (42,6%) tem entre 51 a 75 anos, casados (62,8%) e 62,8% residem em meio urbano. Apenas (24,1%) possui algum tipo de habilitação literária. Situação laboral (69%) são reformados. A maioria (55,2%) esteve internada na Unidade Hospitalar Bragança, (26,9%) em Mirandela e (17,9%) em Macedo de Cavaleiros. As unidades com mais internamentos são medicina com 229 participantes (41,3%), cirurgia com (20,8%), ortopedia com (10,1%) e psiquiatria com (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 (19,7%) inquiridos; sistema respiratório, com (15,6%) inquiridos e sistema nervoso ou alteração do comportamento, com (13,9%) inquiridos.

Existe relação entre as variáveis idade, habilitações literárias, estado civil, local de residência, hospital e motivo de internamento e a satisfação dos utentes. As variáveis que não diferem estatisticamente em relação à satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem no hospital, são: género, situação laboral e a profissão dos utentes. 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), Dorigan e Guirardello (2010) e Silva (2011) os utentes mais insatisfeitos são aqueles que apresentam menor grau de escolaridade.

CONCLUSÃO

O estudo constitui-se como uma mais-valia facultada aos gestores hospitalares que permitirá uma tomada de decisão sólida e refletida, face à gestão dos recursos humanos definindo estratégias promotoras da satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem, indicador de resultado que que consubstancia qualidade.

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!**

BIBLIOGRAFIA

- Chaves, C., Duarte, J., Almeida, D., Vidal, M., Correia, S., & Mateus, T. (Junho/Dezembro de 2012). Satisfação dos utentes na consulta de enfermagem da diabetes. *Millenium*, pp. 29-45.
- Dorigan, G. H., & Guirardello, E. d. (2010). Satisfação do paciente em uma unidade de Gastroenterologia. *Acta Paul Enferm*, pp. 500 - 505.
- Ferreira, P. L., Luz, A., Valente, S., Raposo, V., Godinho, P., & Felício, E. D. (2001). Determinantes da satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários: o caso de Lisboa e Vale do Tejo. *Revista Portuguesa de Saúde pública*, pp. 53-61.
- Lourenço, B. M. (2008). *A satisfação dos utentes com os cuidados de saúde primários*. Porto: Universidade Fernando Pessoa, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.
- Silva, M. C. (2011). *Satisfação do doente cardíaco com os cuidados de enfermagem*. Viseu: Escola Superior de Saúde.