

**U. PORTO**



INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS ABEL SALAZAR  
UNIVERSIDADE DO PORTO

**UNIVERSIDADE DO PORTO**

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS DE ABEL SALAZAR**

**O SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE  
SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM A ASSISTÊNCIA DE  
ENFERMAGEM**

**MARIA DE JESUS PINHEIRO ALVES**

**Dissertação de Mestrado em Ciências de Enfermagem**

**2007**

**U.**PORTO



INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS ABEL SALAZAR  
UNIVERSIDADE DO PORTO

**UNIVERSIDADE DO PORTO**

**INSTITUTO DE CIÊNCIAS BIOMÉDICAS DE ABEL SALAZAR**

**O SERVIÇO DE ATENDIMENTO PERMANENTE  
SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM A ASSISTÊNCIA DE  
ENFERMAGEM**

**MARIA DE JESUS PINHEIRO ALVES**

**Dissertação de Candidatura ao grau de Mestre em Ciências de  
Enfermagem submetida ao Instituto de Ciências Biomédicas de  
Abel Salazar**

**Orientadora—Professora Doutora Maria Manuela Ferreira  
Pereira da Silva Martins**

**2007**



*“Aquilo que vale a pena ser feito, vale a pena ser bem feito.”*

*Claus Moller*



Ao Hélder Tiago e ao Diogo José

Vocês sabem porquê...



## **AGRADECIMENTOS**

Em primeiro lugar um profundo agradecimento à Professora Doutora Maria Manuela Martins pela sua orientação, pela valia das suas sugestões e pelo estímulo dado nos momentos de maior dificuldade e desânimo.

À Professora Doutora Maria Arminda Costa, Coordenadora do Curso de Mestrado em Ciências de Enfermagem pela possibilidade desta formação e pelo valor dos ensinamentos recebidos.

A todos os Professores do XII Mestrado em Ciências de Enfermagem, pelo contributo dado a esta formação.

À Professora Ana Leonor Ribeiro pelo estímulo, coragem, disponibilidade, paciência e contributo neste trabalho.

Ao Professor Doutor Paulo Teles pela ajuda e colaboração neste trabalho.

Ao Doutor Pedro Silva, Director do Centro de Saúde onde o trabalho foi realizado pela ajuda e apoio concedidos.

À Enfermeira Directora Dulce Pinto pela sua colaboração para viabilizar a parte empírica deste estudo.

À Enfermeira Chefe Céu Faia e a todos os colegas do Centro de Saúde onde o trabalho foi realizado pela preocupação constante que demonstraram.

A todos os colegas e amigos que sempre nos apoiaram nos momentos mais difíceis.

À nossa família Filhos, Pai, Mãe e Irmã pela paciência, estímulo, compreensão e ajuda disponibilizada durante a realização deste trabalho.

A todos os utentes que participaram neste estudo de livre e espontânea vontade, sem os quais não seria possível a concretização deste trabalho.

Um muito obrigado a todos...



## **ABREVIATURAS E SIGLAS**

AMP—Administração de Medicação Prescrita

CS—Centro de Saúde

DGS—Direcção Geral de Saúde

EUA—Estados Unidos da América

H—Hipótese

INE—Instituto Nacional de Estatística

INF— Dar Informação

IQS—Instituto da Qualidade em Saúde

NUTIII—Nomenclatura de Unidades Territoriais de nível III

OATP—Outras Atitudes Terapêuticas Prescritas

OMS—Organização Mundial de Saúde

SAP—Serviço de Atendimento Permanente

SINUS—Sistema de Informação para Unidades de Saúde

SUCECS—Satisfação dos Utentes com os Cuidados de Enfermagem no Centro de  
Saúde

SUCEH—Satisfação dos Utentes com os Cuidados de Enfermagem no Hospital

SUCE—Satisfação dos Utentes com os Cuidados de Enfermagem



## RESUMO

O Serviço de Atendimento Permanente é um serviço dos Centros de Saúde destinado ao atendimento em situação de urgência e ao encaminhamento dos utentes para os cuidados de saúde diferenciados. Neste sector, o enfermeiro confronta-se com uma multiplicidade de situações relativas quer ao indivíduo quer à sua família e com a existência de recursos limitados. Contudo, este tipo de atendimento não pode limitar a assistência de enfermagem à realização de procedimentos técnicos, historicamente ligados à profissão, pelo que urge compreender as várias vertentes do cuidar e, em particular valorizar a satisfação do utente.

O conceito de satisfação é uma avaliação subjectiva de diferentes vertentes, tais como o bem estar do utente. A satisfação pode contribuir decisivamente quer para a implementação quer para a efectivação dos cuidados, já que a prestação dos mesmos não é algo estático, mas implica um processo activo e participativo tanto do prestador como do utente e pode ser entendida ainda como um julgamento deste face à qualidade dos cuidados recebidos, sobretudo na área interpessoal onde ele exerce um juízo supremo.

A satisfação aparece assim como uma componente da qualidade dos cuidados de enfermagem, sendo um resultado que se deseja obter no processo de assistência. Nunca poderá existir uma elevada qualidade dos cuidados de enfermagem se o utente estiver insatisfeito, pelo que o grau de satisfação dos utentes deve ser encarado como um valor orientador da conduta dos enfermeiros.

Este trabalho foi realizado com a finalidade de contribuir para uma melhor assistência em cuidados de enfermagem nos Serviços de Atendimento Permanente. Para tal, realizamos um estudo de carácter descritivo, de natureza transversal, no âmbito de um paradigma quantitativo, sendo o método de colheita de dados um inquérito por questionário. A amostra foi constituída por 200 utentes que, durante os meses de Fevereiro, Março e Abril de 2006, recorreram ao Serviço de Atendimento Permanente de um Centro de Saúde na Região do Alto Minho e que necessitaram de cuidados de enfermagem.

A análise dos dados foi realizada recorrendo a diversos procedimentos estatísticos tais como a Análise Exploratória de Dados, a Regressão Logística Multicategoria, o Teste de Spearman, o Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney e a Análise Factorial das Correspondências Múltiplas.

As variáveis significativas que emergiram ao analisar as questões da satisfação foram: Idade, Género, Distância, Escolaridade, Profissão, Frequência de Recurso, Motivo de Recurso, Profissional de Saúde do Primeiro Atendimento, Tempo de Espera, Familiares Acompanhados, Meio de Transporte Utilizado e o Tipo de Cuidados de Enfermagem Recebidos.

A Análise Factorial das Correspondências Múltiplas levou-nos a seleccionar cinco factores que influenciam a satisfação, correspondentes às dimensões Individualização da Informação, Qualidade na Assistência, Promoção de Elo de Ligação, Informação dos Recursos e Envolvimento do Utente.

De uma forma global, a grande maioria dos utentes está satisfeita (76.7%) com a assistência de enfermagem recebida, embora, quando analisamos alguns factores, verificamos que existem dimensões em que os utentes não manifestam um grau de satisfação muito elevado, nomeadamente na Informação dos Recursos, Promoção do Elo de Ligação e Envolvimento do Utente.



## **ABSTRACT**

The Emergency Permanent Service is a Health Care Centre service designed for emergency caring and to redirect patients to hospital health care. Nurses in this sector are confronted with a multiplicity of situations related to the individual or to his/her family and with scarce resources. However, this kind of service cannot restrict nursing care to carrying out technical procedures historically linked to the profession, thus requiring understanding the several aspects of caring and, in particular, to value patient satisfaction.

The concept of satisfaction is a subjective evaluation of several aspects such as patient well-being. Satisfaction may be a crucial input for both the implementation and for the effectiveness of caring, since care providing is not static and requires an active process where both the provider and the patient take part. Moreover, it also reflects the patient's assessment of the quality of care received, especially in the inter-personal aspect where he/she makes the most important judgement.

Satisfaction is therefore a component of the quality of nursing care and a goal of the caring process. A high quality in nursing care will never be achieved if the patient is unsatisfied and therefore patient satisfaction should guide nurses' performance.

The purpose of this work is to provide an input in order to achieve better nursing care in the Emergency Permanent Services. To this end, we carried out a descriptive, longitudinal and quantitative study where the data were collected through a questionnaire survey. The sample consisted of 200 patients who checked in the Emergency Permanent Service of a Health Care Centre in the Alto Minho region and required nursing care in February, March and April 2006.

Several statistical procedures were used for data analysis such as Exploratory Data Analysis, Multicategory Logistic Regression, Spearman's Test, Wilcoxon-Mann-Whitney Test and Multiple Correspondence Factorial Analysis.

The significant variables that emerged from the analysis of the questions on satisfaction were: Age, Gender, Distance, Education, Profession, Checking-in Frequency, Reason for Checking-in, Health Care First Provider, Waiting Time, Accompanied Relatives, Transportation Used and Nursing Care Received.

Multiple Correspondence Factorial Analysis led to the selection of five factors that influence satisfaction corresponding to the dimensions of Information Individualization, Delivery of Care Quality, Linkage Enhancement, Facilities Information and Patient Involvement.

Overall, patients are satisfied (76.7%) with nursing care although their satisfaction is not very high in some dimensions, namely Facilities Information, Linkage Enhancement and Patient Involvement.



## ÍNDICE GERAL

	Pág.
<b>0—INTRODUÇÃO</b>	21
<b>PARTE I—CONTRIBUTOS TEÓRICOS</b>	25
<b>1—QUALIDADE EM CUIDADOS DE SAÚDE</b>	27
<b>2—EXPECTATIVAS E SATISFAÇÃO DOS UTENTES NOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	39
2.1—IMPORTÂNCIA DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES	44
2.2—SATISFAÇÃO COMO INDICADOR DE QUALIDADE DOS CUIDADOS DE SAÚDE	49
2.3—DIMENSÕES DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES	52
2.4—INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM	56
<b>3—ESTUDOS SOBRE A AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM</b>	61
<b>4—ORIENTAÇÃO DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM DO TRATAR AO CUIDAR</b>	85
<b>PARTE II—ESTUDO EMPÍRICO</b>	97
<b>1—METODOLOGIA</b>	99
1.1—CONTEXTO DO ESTUDO EMPÍRICO	99
1.2—FINALIDADE E OBJECTIVOS DO ESTUDO	105
1.3—HIPÓTESES DE INVESTIGAÇÃO	106
1.4—AS VARIÁVEIS EM ESTUDO	108
1.5—INSTRUMENTOS DE COLHEITA DE DADOS	110
1.6—POPULAÇÃO E AMOSTRA	111
1.7—PROCEDIMENTO DE COLHEITA DE DADOS	119
1.8—CONSIDERAÇÕES ÉTICAS DO ESTUDO	120
<b>2—ANÁLISE DOS DADOS RELATIVOS À UTILIZAÇÃO DO SAP E AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM</b>	123
<b>3—ANÁLISE DOS DADOS RELATIVOS À SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM</b>	135
<b>4—DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b>	151
4.1—ANÁLISE E DISCUSSÃO INDIVIDUAL DAS QUESTÕES DA SATISFAÇÃO	152
4.2—VALIDAÇÃO DAS HIPÓTESES	209
4.3—ANÁLISE E DISCUSSÃO CONJUNTA DAS QUESTÕES DA SATISFAÇÃO	216
4.4—ANÁLISE DAS DIMENSÕES	221
<b>CONCLUSÕES</b>	227
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	231
<b>ANEXOS</b>	243
<b>Anexo I—</b> Pedido de autorização à autora da escala de satisfação	245
<b>Anexo II—</b> Descrição resumida de alguns métodos estatísticos utilizados na Análise	249
<b>Anexo III—</b> Autorização para colheita de dados	255
<b>Anexo IV—</b> Inquérito “Satisfação dos Utentes com os Cuidados de Enfermagem no SAP”	261

## INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico nº 1 Pirâmide Etária da População em 31/12/2004	101
Gráfico nº 2 Pirâmide Etária dos Utentes Inscritos no CS em Fevereiro de 2006	103
Gráfico nº3 Representação Gráfica da Distribuição por Género	114
Gráfico nº 4 Representação Gráfica da Idade	115
Gráfico nº 5 Pirâmide etária	116
Gráfico nº 6 Representação Gráfica do Estado Civil	116
Gráfico nº 7 Representação Gráfica das Habilitações Literárias	117
Gráfico nº 8 Representação Gráfica do Agregado Familiar	118
Gráfico nº 9 Representação Gráfica da Profissão	118
Gráfico nº 10 Representação Gráfica do Meio de Transporte Utilizado na Deslocação	123
Gráfico nº 11 Representação Gráfica da Distância	124
Gráfico nº 12 Representação Gráfica do Número de Vezes de Recurso ao SAP	125
Gráfico nº 13 Representação Gráfica do Acompanhamento de Outros Familiares Ao SAP	126
Gráfico nº 14 Representação Gráfica dos Familiares Acompanhados ao Serviço	127
Gráfico nº 15 Representação Gráfica do Motivo de Recurso ao SAP	128
Gráfico nº 16 Representação Gráfica do Profissional de Saúde do Primeiro Atendimento	128
Gráfico nº 17 Representação Gráfica do Tempo de Espera	130
Gráfico nº 18 Representação Gráfica do Tempo de Espera Conforme Profissional de Saúde	131
Gráfico nº 19 Representação Gráfica dos Cuidados de Enfermagem recebidos pelos Utentes	133
Gráfico nº 20 Representação Gráfica do Fornecimento de Informação Pelos Enfermeiros	135
Gráfico nº 21 Representação Gráfica de Fazer os Ensinos	136
Gráfico nº 22 Representação Gráfica do Envolvimento de Familiares ou de Pessoas Próximas	137
Gráfico nº 23 Representação Gráfica da Informação sobre Serviços	137
Gráfico nº 24 Representação Gráfica da Informação sobre a Forma de Utilização dos Serviços	138
Gráfico nº 25 Representação Gráfica da Explicação das Coisas	139
Gráfico nº 26 Representação Gráfica da Compreensão pelos Utentes	139
Gráfico nº 27 Representação Gráfica do Fornecer Informação Escrita	140

Gráfico nº 28	Representação Gráfica da Explicação dos Cuidados Prestados	140
Gráfico nº 29	Representação Gráfica da Informação sobre o Funcionamento do CS	141
Gráfico nº 30	Representação Gráfica da Explicação dos Direitos e Deveres dos Utentes	141
Gráfico nº 31	Representação Gráfica do Enfermeiro mais Ligado ao Utente	142
Gráfico nº 32	Representação Gráfica da Facilidade em Contactar os Enfermeiros	142
Gráfico nº 33	Representação Gráfica da Manutenção da Privacidade dos Utentes	143
Gráfico nº 34	Representação Gráfica de Ambiente Calmo	143
Gráfico nº 35	Representação Gráfica do Atendimento com Simpatia	144
Gráfico nº 36	Representação Gráfica do Atribuir Importância aos Problemas dos Utentes	144
Gráfico nº 37	Representação Gráfica da Paciência no Atendimento	145
Gráfico nº 38	Representação Gráfica do À Vontade para Pôr Dúvidas	145
Gráfico nº 39	Representação Gráfica do Ter em Conta a Opinião dos Utentes	146
Gráfico nº 40	Representação Gráfica de Enfermeiros Actualizados e bem Informados	146
Gráfico nº 41	Representação Gráfica da Satisfação com a Forma como os Enfermeiros Explicavam	147
Gráfico nº 42	Representação Gráfica da Satisfação com o Atendimento pelos Enfermeiros	147
Gráfico nº 43	Representação Gráfica da Satisfação com a Disponibilidade dos Enfermeiros	148
Gráfico nº 44	Representação Gráfica da satisfação com o Conhecimento dos Enfermeiros sobre os Cuidados	149
Gráfico nº 45	Representação Gráfica da Satisfação com a Prestação dos Cuidados de Enfermagem	149
Gráfico nº 46	Representação Gráfica da Distribuição da Idade conforme o Nível de Habilitações Literárias	174
Gráfico nº 47	Representação Gráfica de Grau de Satisfação dos Utentes Segundo as Dimensões	221



## INDICE DE QUADROS

	Pág.
Quadro nº1 Dimensões para a avaliação da qualidade de cuidados de saúde	37
Quadro nº 2 Alguns estudos estrangeiros sobre a satisfação dos utentes	74
Quadro nº 3 Alguns estudos portugueses sobre a satisfação dos utentes	82
Quadro nº 4 Distribuição da População por Grupos Etários e Género	101
Quadro nº 5 Distribuição da População Segundo o Nível de Ensino Atingido	102
Quadro nº 6 Distribuição por Grupos Etários e Género dos Utentes Inscritos no CS em Fevereiro de 2006	103
Quadro nº 7 Componentes e indicadores da variável dependente satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem	109
Quadro nº 8 Variáveis independentes	110
Quadro nº 9 Caracterização da Idade	115
Quadro nº 10 Distribuição por Grupos Etários e Género	116
Quadro nº 11 Caracterização da Distância	124
Quadro nº 12 Caracterização do Número de Vezes de Recurso ao SAP	126
Quadro nº 13 Tempo de Espera	129
Quadro nº 14 Caracterização do Tempo de Espera	129
Quadro nº 15 Tempo de Espera Conforme o Profissional de Saúde	130
Quadro nº 16 Caracterização do Tempo de Espera Conforme o Profissional de Saúde do Atendimento	132
Quadro nº 17 Fornecimento de Informação Pelos Enfermeiros Resultados da Estimação do Modelo	153
Quadro nº 18 Fazer os Ensinos Resultados da Estimação do Modelo	158
Quadro nº 19 Envolvimento de Familiares ou de Pessoas Próximas Resultados da Estimação do Modelo	162
Quadro nº 20 Informação Sobre Serviços Resultados da Estimação do Modelo	167
Quadro nº 21 Informação Sobre a Forma de Utilização dos Serviços Resultados da Estimação do Modelo	169
Quadro nº 22 Explicação das Coisas Resultados da Estimação do Modelo	172
Quadro nº 23 Compreensão pelos Utentes Resultados da Estimação do Modelo	178
Quadro nº 24 Explicação dos Cuidados Prestados Resultados da Estimação do Modelo	181
Quadro nº 25 Informação sobre o Funcionamento do CS Resultados da Estimação do Modelo	185
Quadro nº 26 Enfermeiro mais Ligado ao Utente Resultados da Estimação do Modelo	188
Quadro nº 27 Facilidade em Contactar os Enfermeiros Resultados da Estimação do Modelo	191
Quadro nº 28 Satisfação com a Forma como os Enfermeiros Explicavam Resultados da Estimação do Modelo	198
Quadro nº 29 Satisfação com o Atendimento Pelos Enfermeiros Resultados da Estimação do Modelo	200
Quadro nº 30 Satisfação com a Disponibilidade dos Enfermeiros Resultados da Estimação do Modelo	202
Quadro nº 31 Resumo dos resultados da estimação dos modelos da regressão Logística	206
Quadro nº 32 Dimensões/Factores principais da SUCECS <sub>26</sub>	219
Quadro nº 33 Fidelidade da Escala Alfa de Cronbach	220