

A satisfação dos utentes em serviços de saúde: um estudo exploratório sobre o Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira

MÁRIO JOSÉ BATISTA FRANCO
RICARDO JORGE DOS SANTOS FLORENTIM

A preocupação acerca da satisfação em serviços de saúde tem sido, nos últimos anos, uma prioridade para os gestores e profissionais de saúde em geral. Deste modo, a satisfação com os serviços tem vindo a afirmar-se, gradativamente, como uma das áreas prioritárias na avaliação e garantia da qualidade dos cuidados de saúde.

Este artigo tem como objectivo avaliar o grau de satisfação dos utentes do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental (DPSM) do Centro Hospitalar da Cova da Beira (CHCB). A investigação empírica assentou num estudo exploratório e descritivo simples baseado numa abordagem metodológica predominantemente quantitativa, dado que a análise incidiu sobre o conteúdo de um questionário, sendo este administrado a uma amostra de 152 utentes quando recorreram a uma consulta no DPSM. De acordo com os resultados obtidos, chegou-se às seguintes principais conclusões: (1) os utentes estão «satisfeitos», em termos gerais, com os tempos de espera das consultas; (2) os utentes estão «insatisfeitos» com as condições físicas e estruturais do

DPSM; (3) o grau de satisfação dos utentes que recorreram ao DPSM, face ao desempenho do psiquiatra, difere em função da sua situação profissional e diagnóstico clínico; (4) a maior parte dos utentes considera «bom» o serviço prestado no DPSM do CHCB.

Palavras-chave: satisfação; saúde; psiquiatria; utentes.

1. Introdução

Os serviços de psiquiatria e saúde mental constituem nos nossos dias, enquanto ramo específico do sector da saúde, uma área importante para analisar e investigar como forma de contrariar e alterar os «tabus» socialmente estabelecidos e, concomitantemente, caminhar progressivamente para a desmistificação da doença mental.

As instituições psiquiátricas, como qualquer organização de saúde, devem preocupar-se cada vez mais em proporcionar cuidados de saúde adequados, aumentando a satisfação dos indivíduos. Deste modo, a satisfação dos utentes é, de acordo com Pego (1998), um dos conceitos mais discutidos actualmente na área da saúde, sendo considerado um indicador importante que reflecte a qualidade dos cuidados de saúde prestados e o grau de satisfação dos utentes sobre as instituições de saúde.

Para além de ser uma consequência da utilização dos serviços, esta variável/dimensão é também uma das principais determinantes no comportamento dos consumidores/utentes em utilizações posteriores desses mesmos serviços, isto é, estes comportam-se de

□

Mário José Batista Franco é mestre e doutor em Gestão pela Universidade da Beira Interior e professor auxiliar no Departamento de Gestão e Economia da Universidade da Beira Interior. Ricardo Jorge dos Santos Florentim é licenciado em Enfermagem (Escola de Enfermagem da Guarda) e mestre em Gestão das Unidades de Saúde pela Universidade da Beira Interior e enfermeiro no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira.

Submetido à apreciação: 12 de Abril de 2005.
Aceite para publicação: 19 de Junho de 2006.

maneira diferente conforme estão satisfeitos ou insatisfeitos. Desta forma, é natural que um indivíduo satisfeito tenha mais probabilidades de recorrer novamente aos serviços do que um indivíduo insatisfeito (Cleary, 1991).

Uma das conclusões mais consistentes no âmbito da satisfação é associar um alto nível satisfatório às características do prestador, do serviço ou da organização que presta cuidados personalizados. De referir que essas mesmas características estão relacionadas com uma boa comunicação, empatia e cuidados personalizados no tratamento. Desta forma, traduzem-se num maior envolvimento do utente e em melhores resultados.

Gassé *et al.*, citados por Pego (1998), referem que, mesmo que a satisfação não seja mais do que um indicador indirecto de qualidade dos cuidados e serviços de saúde, a sua avaliação é útil, pois permite identificar as áreas de actividade onde existem problemas. Conjuntamente com a avaliação dos resultados, a avaliação da satisfação dos utentes surge como prioridade no desenvolvimento dos procedimentos de gestão de qualidade em grande parte das instituições de saúde.

Por outro lado, Pires e Santos (1999) acrescentam que o nível de satisfação dos utentes depende dos atributos do serviço prestado e das expectativas desses mesmos utentes acerca desse mesmo serviço. Para satisfazerem essas expectativas, as organizações precisam, segundo Pitt e Jeantrout (1994), não só de as avaliar junto dos utentes, como também necessitam de treinar os profissionais para prestarem bons e melhores serviços, de modo a satisfazerem as necessidades dos mesmos.

Assim, o objectivo deste estudo é mostrar o grau de satisfação dos utentes que frequentam a consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira relativamente aos cuidados e aos serviços prestados. Optou-se pela área da saúde mental, já que, no âmbito da saúde — diga-se, muito vasto —, esta área é ainda pouco estudada e ao mesmo tempo considerada um tabu por grande parte da sociedade em geral.

2. A satisfação do utente nos serviços de psiquiatria

A satisfação com os serviços tem vindo a afirmar-se, desde há vários anos, como uma das áreas prioritárias na avaliação e garantia da qualidade dos cuidados de saúde, existindo já uma extensa bibliografia publicada neste campo, abrangendo de certa forma aspectos conceptuais e metodológicos.

A crescente exigência dos utentes dos serviços de saúde fez com que determinados factores, como a informação, a comunicação, a qualidade das instalações e o desempenho dos profissionais de saúde, fossem destacados e relacionados directamente com o processo de satisfação (Xavier, 1999). Este, enquanto indicador de qualidade, é cada vez mais tido em conta nas instituições de saúde (e não só), onde a participação do utente tende a ser cada vez mais requisitada e valorizada.

A satisfação do utente é um conceito difícil de definir, pelo que se podem encontrar várias definições e vários níveis de análise sobre este tema. De acordo com Greene, Weinberger e Manlin (1990), a satisfação é definida como as expectativas dos cuidados são percebidas pelos utentes. A satisfação destes traduz, deste modo, um elaborado fenómeno psicossocial caracterizado pelas expectativas dos utentes, o produto dos cuidados de saúde, as experiências no sistema de saúde e as maiores ou menores expectativas relativamente à cura ou recuperação do doente. Desta forma, a satisfação pode ser definida como o cumprimento das expectativas e necessidades dos utentes a partir da sua perspectiva. Para John (1992), a satisfação do utente é uma resposta afectiva ou emocional dada em face da avaliação que o mesmo faz da prestação dos cuidados de saúde a que foi sujeito (a que o autor designa por qualidade percebida). Deste modo, essa resposta é determinada pela confirmação ou não das suas expectativas.

A satisfação é, basicamente, uma dimensão que pode ser medida através de percepções, sendo definível enquanto resultante de uma avaliação positiva de distintas dimensões dos cuidados de saúde ou como reacção recíprota que salienta aspectos específicos dos cuidados. Esta mede a avaliação cognitiva e a reacção emocional do paciente à estrutura, ao processo e/ou ao resultado dos cuidados (Santos, 1993). Linder-Pelz (1982) refere também que a satisfação dos utentes é uma atitude individual que resulta de uma avaliação positiva de várias dimensões distintas de cuidados de saúde. Ela deve ser entendida dentro de um contexto no qual um conjunto de elementos pode ser mais ou menos satisfatório para o próprio utente. Por isso, Carr-Hill (1992: 237) afirma que a «satisfação humana é um conceito complexo que se relaciona com um grande número de factores, incluindo o estilo de vida, experiências anteriores, expectativas futuras e valores individuais e da sociedade».

A satisfação assume-se como uma medida importante de qualidade dos cuidados de saúde, onde o utente tem um papel fulcral na avaliação dos cuidados a que é submetido. Ao avaliar esses mesmos cuidados, o

utente emite juízos acerca de todo um conjunto de componentes e consequências próprias dos mesmos. Isto significa que o conceito de satisfação assenta numa perspectiva multidimensional, caracterizada por inúmeras variáveis de estrutura, processo e resultados. Da mesma forma, a satisfação envolve um conjunto de várias dimensões e condicionantes próprias.

Segundo Pego (1998), para entender essa dinâmica, as principais dimensões da satisfação dos utentes devem ser interpretadas separadamente. Deste modo, separá-las, conforme os objectivos, pode ser a única forma de compreender completamente as fontes de satisfação e insatisfação desses mesmos utentes.

Muitas são as classificações e divisões das dimensões da satisfação dos utentes. A mais identificada na bibliografia e a mais usual é a divisão referenciada por Ware (1981 e 1983), Nelson (1989) e Goldfield (1994). De acordo com estes investigadores, a satisfação assenta em seis dimensões distintas: (1) acessibilidade/conveniência; (2) disponibilidade; (3) continuidade dos cuidados; (4) aspectos financeiros; (5) aspectos interpessoais; (6) aspectos técnicos.

Segundo os mesmos investigadores, todos estes aspectos são importantes para avaliar o grau de satisfação dos utentes num serviço de saúde. Contudo, cada instituição pode dar preferência apenas a alguns desses aspectos, ou mesmo apenas a um, de acordo com os objectivos ou necessidades de informação.

O doente mental é portador de um conjunto de características próprias que o integram concomitantemente num ramo específico da medicina: a saúde mental. Devido a o seu estado psicológico se apresentar notoriamente debilitado, é natural que satisfazê-lo se torne uma tarefa complicada, mas clara e obviamente possível.

Neste sentido, vários foram os investigadores (Lebow, 1983; Huxley, 1992; Vicente *et al.*, 1993; Ruggeri *et al.*, 1993; Biegel *et al.*, 1995) que estudaram a satisfação dos utentes em psiquiatria e saúde mental. Lebow (1983) foi um dos investigadores pioneiros na área da avaliação da satisfação em psiquiatria e saúde mental. O seu trabalho constitui uma importância tal que ainda hoje é considerado o padrão de investigação seguido pela maioria dos estudos elaborados (Xavier, 1999). Deste modo, a sua investigação centra-se em três áreas diferentes: (1) níveis de satisfação dos doentes em diferentes dispositivos de cuidados: serviços de internamento, serviços de ambulatório e comunidades terapêuticas, entre outros; (2) avaliação da satisfação alargada aos familiares; (3) aperfeiçoamento das propriedades psicométricas dos instrumentos de avaliação.

Desta forma, para melhor compreensão deste tema, essas áreas serão abordadas separadamente.

2.1. Satisfação do doente mental nos vários dispositivos de cuidados

Na década de 80, Lebow (1983) debruçou-se sobre o estudo da satisfação em psiquiatria e saúde mental em termos metodológicos. Após o estudo da mesma em vários dispositivos de prestação de cuidados, verificou que a proporção de indivíduos que expressavam níveis elevados de satisfação variava entre os 50% e os 100%, com valores médios de 76%, 78% e 83% para os serviços de internamento, de ambulatório e de intervenção na crise, respectivamente, enquanto dentro dos factores associados aos níveis mais baixos de satisfação se destacavam a idade jovem, os diagnósticos de esquizofrenia, a perturbação da personalidade e/ou o abuso de substâncias, a ocorrência de reinternamentos sucessivos e a existência de conflituosidade na relação com os terapeutas.

No final do mesmo estudo, após os resultados obtidos, Lebow (1983) constatou que a avaliação da satisfação em serviços de psiquiatria e saúde mental tem pontos fracos e pontos fortes. Assim, como pontos menos positivos destaca os problemas relacionados com a validade do conteúdo, o efeito de halo (isto é, a capacidade de esconder ou encapsular a veracidade dos factos), a capacidade/incapacidade de julgamento objectivo por parte dos doentes devido ao seu estado psicopatológico e a legitimidade da correlação com a efectividade das intervenções terapêuticas. Como pontos fortes do estudo, Lebow (1983) defende categoricamente o doente, referindo que, em situações de distorção dos factos (que eventualmente ocorram nas situações de doença psiquiátrica), os técnicos não podem presumir que a condição de doença é sinónimo de uma diminuição das capacidades de julgamento da qualidade dos cuidados prestados. Por outro lado, refere ainda que, mesmo que essa capacidade de avaliação esteja comprometida, o conhecimento do grau de satisfação do doente continua a ser fundamental, já que constitui um dos factores determinantes do padrão de utilização dos serviços e da adesão à terapêutica.

Segundo Xavier (1999), o grau de satisfação do doente nesta área da saúde difere consoante o dispositivo de cuidados utilizado. Bene-Kociemba e Cotton (1982) compararam a satisfação de um grupo de doentes no serviço de internamento e, posteriormente, no ambulatório de um hospital psiquiátrico (nos Estados Unidos da América), tendo verificado uma marcada insatisfação relativamente ao primeiro dispositivo, enquanto nos serviços externos encontraram uma correlação positiva entre satisfação, apoio psicoterapêutico e continuidade de cuidados.

Ainda dentro da avaliação de satisfação com serviços de internamento em hospitais psiquiátricos, neste caso na Suécia, Hansson (1989) detectou áreas de insatisfação marcada, nomeadamente, a nível da circulação da informação, da comunicação com os profissionais e do (não) envolvimento no processo terapêutico, não encontrando, por outro lado, qualquer tipo de correlação com a duração do internamento.

Porém, a satisfação dos doentes aumenta a partir do momento que se parte para uma desinstitucionalização do doente mental. Desta forma, tornam-se importantes os cuidados prestados na comunidade.

Huxley (1992) estudou uma população de indivíduos com psicose esquizofrénica em regime de *case management* pós-internamento e verificou que os doentes que eram acompanhados no seu contexto sócio-familiar (ambulatório) eram notoriamente mais satisfeitos do que os doentes seguidos em regime de internamento. Por outro lado, verificou também que os níveis de satisfação eram significativamente mais elevados nas dimensões de «processo e adesão terapêutica» e «vida pessoal». Todavia, concluiu que existia uma correlação positiva entre a satisfação e a redução de determinados indicadores de gravidade (reinternamentos, episódios de auto e hetero-agressividade e abandono do programa terapêutico).

Apesar de vantagens, nomeadamente a nível da continuidade de cuidados, Huxley (1992) verifica ainda que existe uma correlação negativa entre a satisfação dos doentes e o número de contactos com os profissionais de saúde, ao contrário dos serviços de internamento dos hospitais psiquiátricos. Assim, como refere Xavier (1999), comunidade e internamento apresentam resultados inversamente proporcionais.

Ainda no campo da comparação da satisfação em diferentes dispositivos de cuidados torna-se pertinente salientar os estudos de Vicente *et al.* (1993), cuja orientação consistiu na avaliação dos doentes internados em três serviços psiquiátricos diferentes, com estruturas organizativas e dinâmicas distintas: Concepción (Chile), Sheffield (Inglaterra) e Trieste (Itália).

Os mesmos investigadores verificaram que, apesar de a organização dos cuidados no Chile assentar no modelo tradicional hospitalar, o grau de satisfação dos doentes não era inferior ao dos outros centros, mais orientados para uma perspectiva comunitária. No entanto, não deixaram de sublinhar o facto de o único factor discriminativo de satisfação nos doentes chilenos, relativamente aos outros, consistir na existência de expectativas a respeito da qualidade dos cuidados muitíssimo mais baixas do que em Itália e

Inglaterra, talvez devido à falta de conhecimento de outras realidades.

2.2. Avaliação da satisfação alargada aos familiares

A família constitui um dos suportes mais importantes e imprescindíveis para a recuperação de todo e qualquer doente. Porém, no que respeita à temática da satisfação, Solomon *et al.* (1988) referem que relativamente aos familiares mais próximos estão descritas variáveis de insatisfação com os serviços psiquiátricos, em geral, destacando-se a nível mais específico as queixas referentes à deficiência na informação e ao não envolvimento no processo terapêutico.

No entanto, num estudo com familiares de doentes seguidos num serviço de orientação comunitária, Grella (1989) verificou que não existia correlação entre as características sócio-demográficas e a satisfação expressa por aqueles familiares, ao contrário do que acontecia com as variáveis relacionadas com o serviço.

Dentro destas, o factor que melhor explicava a variância da satisfação era a existência de um *case manager* que pudesse comunicar regularmente com a família (dimensão *informação*) e a quem esta pudesse recorrer sempre que necessário (dimensão *acessibilidade*).

A informação e a comunicação entre profissionais de saúde e família originaram vários estudos, dos quais se destacam os de Bruster *et al.* (1994). Estes investigadores foram responsáveis pela aplicação de um inquérito em vários hospitais ingleses, tendo chegado à conclusão de que a dificuldade de comunicação e a insuficiência de informação constituem as principais causas de insatisfação dos familiares dos doentes.

No seguimento dos trabalhos dos autores supra-referidos, Biegel *et al.* (1995) investigaram, num contexto específico, as várias dimensões da díade profissionais de saúde vs. familiares e concluíram que estas se correlacionavam quer positivamente (eficácia, comportamento dos profissionais e acessibilidade), quer negativamente com a satisfação (informação, tipo de intervenções e envolvimento no processo terapêutico).

2.3. Instrumentos de avaliação da satisfação

De acordo com Ruggeri (1996), um dos obstáculos mais significativos para a obtenção de resultados fiáveis e comparáveis na área da avaliação de satisfação em psiquiatria e saúde mental relaciona-se com a utilização de instrumentos com inadequações conceptuais e psicométricas importantes, os quais, por

não terem sido submetidos a processos de validação, acabam por não ser aplicados noutros estudos.

Em suma, e depois de toda a abordagem, em termos metodológicos e conceptuais da temática da satisfação, torna-se fundamental realçar a sua importância, nomeadamente como ponto fulcral na avaliação da qualidade dos cuidados de saúde prestados ao doente mental. Constitui, desta forma, um dos pontos de partida para a melhoria dos cuidados de saúde prestados nos serviços de psiquiatria e saúde mental.

3. Metodologia de investigação

3.1. Hipóteses de investigação

Tendo em conta a temática da satisfação e as características gerais dos utentes, Hopkins e Fitzpatrick (1993) referem que não há relação entre o sexo, a etnia, o rendimento monetário, a situação profissional e a satisfação, embora conclua que os doentes mais idosos e os doentes de menores recursos educacionais tendem a ser significativamente mais satisfeitos. No entanto, Finkelstein *et al.* (1998) argumentam que os doentes de média idade apresentam um grau de satisfação menos favorável. No entanto, para Delblanco *et al.* (1995), a competência técnica, as habilidades pessoais, a informação e o acesso aos cuidados estão habitualmente relacionados com a satisfação global dos utentes.

Desta forma, com o intuito de relacionar as características pessoais e sócio-demográficas dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira com o grau de satisfação dos mesmos, face aos cuidados prestados no referido departamento, formularam-se duas hipóteses. Assim, atendendo ao desempenho do enfermeiro, desenvolveu-se H_1 :

Hipótese H_1 — o grau de satisfação dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental, face ao desempenho do enfermeiro, difere em função do estatuto sócio-demográfico dos mesmos.

No entanto, tendo em conta a *performance* do psiquiatra no atendimento aos utentes que se deslocaram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira, formulou-se a hipótese H_2 :

Hipótese H_2 — o grau de satisfação dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental, face ao desempenho do psiquiatra, difere em função do estatuto sócio-demográfico dos mesmos.

3.2. Procedimentos metodológicos

População e amostra

Neste estudo, a população/universo foi constituída pelos utentes que recorreram ao serviço de consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira no 1.º trimestre do ano de 2004 ($N = 448$). De acordo com os dados fornecidos pelo Gabinete de Estudos, Planeamento e Informação para a Gestão (GEPI) do Centro Hospitalar da Cova da Beira, recorrem a este serviço cerca de 1800 indivíduos por ano, isto é, cerca de 2% dos habitantes desta região.

Neste sentido, dado que num mês o número de utentes que recorrem ao serviço de consulta externa do referido departamento é considerável, tornou-se necessário seleccionar uma parte dessa população para representar a sua totalidade, ou seja, formar uma amostra.

Em termos médios, recorrem ao referido serviço cerca de 150 utentes por mês, espaço temporal definido para efectuar a recolha dos dados. Assim, para esta investigação definiu-se uma amostra representativa de 152 indivíduos ($n = 152$), coincidente com o número de utentes que recorreram à consulta de psiquiatria durante o mês de Março de 2004.

Tendo em conta o tipo de estudo e a necessidade de obter uma amostra representativa, optou-se por recorrer ao método de amostragem probabilística, cuja marca de qualidade é «a selecção aleatória dos seus elementos dentro da população» (Polít e Hungler, 1995: 149). O tipo de amostragem probabilística escolhido foi a amostragem aleatória simples. Segundo Fortin (1999), é uma técnica através da qual cada um dos elementos que compõem a população-alvo tem uma oportunidade igual e independente de ser seleccionado.

Método de recolha de dados

Como toda a investigação pode incidir sobre uma variedade de fenómenos, requer também o acesso a diversos métodos de recolha de dados. Segundo Polít e Hungler (1995), é a natureza do problema de investigação que determina o tipo de método de recolha de dados a utilizar.

Baseado no objectivo definido para este estudo, e tendo em conta que alguns dos indivíduos seleccionados para a amostra possuem baixa formação académica e diminuição das faculdades mentais, considerou-se adequado utilizar como instrumento de recolha de dados o questionário estruturado.

A escolha deste instrumento de recolha de dados prendeu-se com o facto de que «a flexibilidade e a

fraca directividade do dispositivo permitem recolher os testemunhos e as interpretações dos interlocutores, respeitando os próprios quadros de referência: a linguagem e as suas características mentais» (Quivy e Campenhoudt, 1998: 194). Porém, em termos práticos, os motivos que levaram à escolha deste instrumento foram a dimensão da amostra, a economia de tempo e de recursos e a garantia de liberdade de resposta e de anonimato.

Por outro lado, é possível observar e anotar aspectos que ajudam a clarificar o contexto e o sentido das respostas. Segundo Quivy e Campenhoudt (1998: 191), «os métodos de cada tipo de questionário distinguem-se pela aplicação dos processos fundamentais da comunicação e da interacção humana. Correctamente valorizados, estes processos permitem ao investigador retirar dos questionários informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados». De facto, apesar de se tratar de um questionário estruturado, permite que os utentes tenham a liberdade de responderem pelas suas próprias palavras, exprimindo deste modo as suas ideias e opiniões.

Para verificar a clareza e a objectividade do instrumento de recolha de dados, isto é, a fim de verificar se as questões podem ser bem compreendidas, foi necessário proceder a um pré-teste (Fortin, 1999). Assim, foi feita uma pré-aplicação do questionário elaborado a 11 utentes que recorreram à consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira no dia 1 de Março de 2004. De salientar que 7 dos 11 utentes responderam sem qualquer dificuldade ao questionário, mediante prévia explicação e esclarecimento antecipado dos objectivos e finalidade do mesmo, tendo sempre em conta a garantia do anonimato. Quanto aos outros 4 utentes, é de referir que requereram ajuda para o preenchimento deste instrumento. Assim, de acordo com estes resultados, considerou-se válido o questionário elaborado e em condições de ser aplicado aos vários utentes que recorreram ao departamento.

De referir que se verificou uma boa receptividade no preenchimento dos questionários, pois a partir de uma amostra inicial de 152 utentes obteve-se uma taxa de resposta a rondar os 70%, num total de 107 indivíduos. Este índice de resposta supõe, para um nível de confiança de 95%, um erro amostral de 9,5% (Manso, 1998: 126).

Análise e apresentação dos dados

Para Quivy e Campenhoudt (1998), os dados recolhidos através de um questionário não têm significado em si mesmos. Deste modo, só podem ser úteis no

âmbito de um tratamento quantitativo que permita comparar as respostas de diferentes categorias e analisar as relações entre variáveis. Assim, após a recolha dos dados, a fim de serem devidamente tratados, os mesmos foram submetidos a uma análise, utilizando-se para esse fim o *software* estatístico SPSS — *Statistical Package for Social Sciences (Version 11.5 for Windows)*, como forma de auxiliar e simplificar o tratamento dos mesmos.

Para alcançar o objectivo definido e validar as hipóteses formuladas, para além da estatística descritiva realizada, efectuaram-se análises bivariadas pelo recurso ao cálculo do teste do qui-quadrado (χ^2) de Pearson. Este teste baseia-se na comparação entre a frequência esperada e a frequência observada para cada célula da tabela de contingência e, quando apresenta significância estatística, demonstra a existência de diferenças entre os grupos relativamente à variável em teste (Bryman e Cramer, 1993). No entanto, na aplicação do teste do qui-quadrado, nenhuma das frequências deve ser menor do que 1, nem mais de 20% das frequências observadas devem ser inferiores a 5 (Bryman e Cramer, 1992; Malhotra, 1993).

Síntese dos aspectos metodológicos

O *Quadro I* apresenta uma síntese dos aspectos metodológicos descritos anteriormente (ficha técnica), de forma a elucidar e simplificar a metodologia desta investigação e outros aspectos que foram adoptados para validar a satisfação dos utentes relativamente aos cuidados prestados no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental.

4. Resultados e discussão

4.1. Caracterização da amostra

A caracterização da amostra consiste, basicamente, na caracterização pessoal e sócio-demográfica dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira e, paralelamente, tornou-se pertinente caracterizar também as próprias consultas, de acordo com as respostas desses mesmos utentes.

Caracterização sócio-demográfica dos utentes

As respostas dos utentes sobre as variáveis relacionadas com a sua situação pessoal e sócio-demográfica, nomeadamente sexo, idade, área de residência, estado civil, escolaridade, situação face ao trabalho,

apoio social e diagnóstico clínico, permitiram-nos concluir que os utentes eram maioritariamente do sexo feminino (62,6%), com idades compreendidas entre os 36 e os 45 anos (25,2%), residentes no concelho da Covilhã (65,4%), casados ou em união de facto (49,5%), sem escolaridade obrigatória (76,2%), utentes não activos (58,1%), com o diagnóstico clínico de «depressão» (48,6%).

Caracterização das consultas

Recorrer a uma consulta num departamento de psiquiatria e saúde mental é, gradativamente, um facto cada vez mais comum nos nossos dias, onde a desmistificação da doença mental tem vindo a ser melhorada. Desta forma, tornou-se pertinente estudar o modo e as circunstâncias em que essa consulta decorreu, tendo em conta as experiências dos 107 utentes pertencentes à amostra desta investigação. Assim, verificou-se que a maioria dos utentes que recorreram a uma consulta no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira: veio à consulta por doença (seguimento) (59,8%); foi encaminhada, maioritariamente, pelo centros de saúde e pelo serviço de urgência do Centro Hospitalar da Cova da Beira (31,1%); já utilizou esta consulta nos últimos três meses (45,8%); esperou entre um e três meses pela marcação da mesma (41,5%); considerou «competente» o desempenho da funcionária administrativa (86,9%); esperou entre trinta minutos e uma hora pela realização da consulta, já no departamento (47,7%); considerou aceitável o tempo de espera para a realização da mesma (65,4%);

achou que as consultas de psiquiatria deveriam ter uma hora marcada (72,0%); sentiu-se «satisfeita» face aos tempos de espera da consulta (42,1%).

4.2. A satisfação dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira

Tal como em qualquer serviço, em psiquiatria, inclusivamente, a temática alusiva à satisfação dos utentes relativamente ao nível de cuidados de saúde prestados assume também particular atenção. Foi nesse sentido que se pretendeu analisar quais os sentimentos e expectativas dos mesmos com o objectivo de chegar a uma ilação relativa ao grau de satisfação com o serviço prestado na consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental (DPSM) do Centro Hospitalar da Cova da Beira. Assim, foram analisadas por menorizadamente três componentes diferentes da prestação dos cuidados de saúde: amenidades, cuidados de enfermagem e cuidados médicos.

Satisfação dos utentes face às amenidades

As amenidades, enquanto componente da prestação dos cuidados de saúde, constituem todo o tipo de atributos que podem contribuir para diminuir o desconforto ou a adversidade de um meio estranho (condições da sala de espera, condições de limpeza não só do serviço como dos gabinetes médicos e de enfermagem, acesso ao bar e a um telefone público, estrutura física do serviço e condições das instalações

Quadro I **Aspectos metodológicos da investigação quantitativa**

Base temporal	Transversal
Área geográfica	Concelhos da Covilhã, Fundão, Belmonte e Penamacor, do distrito de Castelo Branco
Sector de saúde	Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira
Amostra	Probabilística: amostragem aleatória simples
Tamanho da amostra inicial	152 utentes
Recolha de dados	Questionário estruturado
Taxa de resposta e erro amostral	152 questionários elaborados 107 questionários preenchidos Taxa de resposta: 70,39% Erro amostral: 9,5%
Data de realização do estudo de campo	Nível de confiança: 95%; $Z = 1,96$; $p = q = 0,5$ 1 a 31 de Março de 2004
Informador-chave	Utentes que recorrem ao serviço de consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental
Análise dos dados	Estatística univariada e bivariada

sanitárias). Assim, em relação aos critérios para avaliar o grau de satisfação dos utentes relativamente às amenidades do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira registaram-se os resultados descritos no *Quadro II*.

De acordo com os resultados obtidos, constatou-se que os utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira ficaram mais satisfeitos com as «condições de limpeza», com o «conforto da sala de consulta» e com o «conforto da sala de enfermagem», obtendo nestes itens as médias mais baixas (de referir que a insatisfação dos utentes aumenta proporcionalmente com a média das respostas). De salientar que mais de três quartos dos utentes consideraram-se «muito satisfeitos» ou «satisfeitos» com estes três critérios (81,7%, 81,9% e 76,0%, respectivamente). Por outro lado, nenhum desses utentes se considerou «muito insatisfeito» com os mesmos critérios.

Desta forma, tal como refere Roter (1987), e tendo em conta o *Quadro II*, encontram-se melhores resultados em variáveis como o nível de limpeza das unidades de saúde.

Em contrapartida, os utentes mostraram-se mais insatisfeitos com o «equipamento e instalações», «instalações sanitárias» e com o «acesso a um telefone público», com médias superiores a 3. De realçar que o actual Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental

fica situado nas antigas instalações do ex-Hospital Distrital da Covilhã, e daí os utentes manifestarem a sua insatisfação com a qualidade das instalações, já envelhecidas. Quase metade dos utentes (45,2%) consideraram-se «insatisfeitos» com a estrutura física onde se realizam as consultas, apesar de se terem mostrado «satisfeitos» com o conforto dos gabinetes médicos e de enfermagem e da sala de espera (59,8%).

Deste modo, segundo Aday *et al.*, citados por Ferreira (1985), as características gerais de um hospital, seja pelo tamanho, tipo e agradabilidade, têm sido consideradas importantes na avaliação da satisfação. Segundo estes investigadores, existe uma correlação positiva entre a agradabilidade com as características físicas de uma unidade de saúde e a satisfação dos utentes. Assim, no caso deste estudo, os utentes não estão «agradados» com a estrutura (instalações) do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira; logo, a satisfação é menor.

Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem

A equipa de enfermagem do serviço de consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde

Quadro II
Crítérios para a quantificação do grau de satisfação dos utentes face às amenidades do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do CHCB

Crítérios	Média	Muito satisfeito	Satisfeito	Não sabe/indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
Condições de limpeza N = 104 (100%)	2,00	20 (19,2)	65 (62,5)	18 (17,3)	1 (1,0)	0 (0,0)
Conforto da sala de consulta N = 105 (100%)	2,02	21 (20,0)	65 (61,9)	15 (14,3)	4 (3,8)	0 (0,0)
Conforto da sala de enfermagem N = 104 (100%)	2,12	18 (17,3)	61 (58,7)	19 (18,3)	6 (5,8)	0 (0,0)
Conforto da sala de espera N = 107 (100%)	2,27	15 (14,0)	64 (59,8)	13 (12,1)	14 (13,1)	1 (0,9)
Acesso ao bar N = 102 (100%)	2,66	12 (11,8)	29 (28,4)	43 (42,2)	18 (17,6)	0 (0,0)
Acesso a um telefone público N = 104 (100%)	3,00	4 (3,8)	21 (20,2)	55 (52,9)	19 (18,3)	5 (4,8)
Instalações sanitárias N = 105 (100%)	3,20	2 (1,9)	30 (28,6)	27 (25,7)	37 (35,2)	9 (8,6)
Equipamentos e instalações N = 104 (100%)	3,26	2 (1,9)	28 (26,9)	21 (20,2)	47 (45,2)	6 (5,8)

Legenda: Muito satisfeito (1); satisfeito (2); não sabe/indiferente (3); insatisfeito (4); muito insatisfeito (5).

Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira é constituída por dois enfermeiros. No entanto, apesar de serem apenas dois elementos, nem todos os utentes sabem o nome do enfermeiro que os observou. Quase metade dos utentes (47,7%) não sabem o nome do enfermeiro.

Relativamente à prestação específica de cuidados de saúde por parte do enfermeiro, grande parte dos utentes (81,2%) consideraram que este fez uma observação cuidadosa durante a consulta. Embora não se tenha a opinião de 6 utentes, mesmo assim, apenas 3,0% considerou-se insatisfeito face à observação realizada pelo enfermeiro durante a consulta.

No que respeita aos níveis de confiança dos utentes para com o enfermeiro, concluiu-se que a maioria dos utentes (82,0%) referiu que o enfermeiro da consulta externa lhe inspirou confiança, o que vem provar a importância deste profissional de saúde neste tipo de serviços. De referir que apenas 2,0% dos utentes referiram o contrário.

No que respeita à opinião dos utentes face à simpatia do enfermeiro, os resultados foram quase unânimes, já que 87,6% dos mesmos consideraram o enfermeiro «simpático» durante o seu atendimento na consulta.

Todavia, para analisar as opiniões dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental, face à sua satisfação relativamente ao desempenho do enfermeiro na consulta e para validar a hipótese H_1 , optou-se pela realização de algumas análises bivariadas pelo recurso ao cálculo do teste do qui-quadrado de Pearson descritas no *Quadro III*.

Com base nos resultados alcançados, verificou-se que, quer a maioria dos utentes do sexo feminino, quer do sexo masculino, se considerou satisfeita com o desempenho do enfermeiro na consulta do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental, com 80,0% e 85,0% dos casos, respectivamente. De referir que, em termos comparativos, os utentes do sexo masculino ficaram maioritariamente mais satisfeitos do que os do sexo feminino, já que 75,0% das respostas «não» foram de mulheres.

Tendo em conta a idade dos utentes, é de salientar que todos os utentes de todas as faixas etárias se consideraram satisfeitos com o desempenho do enfermeiro na consulta. Os utentes com idades compreendidas entre os 16 e os 25 anos foram mesmo unânimes, totalizando 100,0% da resposta «sim». Da mesma forma, embora com menor percentagem, também os utentes com idades compreendidas entre os 46 e os 55 anos e os utentes com mais de 65 anos não responderam nenhuma vez «não», obtendo, obviamente, 0,0% neste item. Todavia, dos utentes que responderam «não» (sinó-

nimo de insatisfação), é de referir que o maior número de respostas coincidiu com os utentes pertencentes ao grupo etário dos 36 aos 45 anos, com 50,0% das respostas.

Ainda de acordo com os resultados descritos no *Quadro III*, todos os utentes com qualquer nível de escolaridade ficaram satisfeitos com a *performance* do enfermeiro durante a consulta. De referir que se obtiveram resultados de 96,0% das respostas nos utentes com escolaridade obrigatória (com mais de 9 anos). Neste caso, quanto maior é a formação do utente, maior é a sua satisfação.

Relativamente à situação face ao trabalho, verificou-se que ambos os grupos de utentes, activos e não activos, se consideraram satisfeitos com o desempenho do enfermeiro na consulta, ou seja, 75,7% e 78,7% dos utentes activos e não activos, respectivamente, mencionaram «sim» em relação à satisfação do desempenho do enfermeiro.

Em conformidade com o *Quadro III*, também no estudo desta variável (desempenho do enfermeiro), todos os utentes com qualquer diagnóstico clínico ficaram satisfeitos com o desempenho do enfermeiro durante a consulta. De referir que os mais satisfeitos foram os toxicodependentes (100,0%), os alcoólicos (91,7%) e os utentes com «depressão» (88,2%). De salientar também que apenas se registaram respostas «não», ou seja, utentes insatisfeitos, nos diagnósticos clínicos de «depressão» e «esquizofrenia», com 50,0% dos casos em cada grupo.

De referir que, na maioria dos estudos realizados, as variáveis sócio-demográficas (sexo, idade, escolaridade, entre outras) são tidas como as mais importantes para explicar a satisfação dos utentes dos serviços de saúde. No entanto, encontram-se melhores resultados em variáveis como o desempenho do pessoal de enfermagem e do pessoal auxiliar e o nível de limpeza dos serviços (Roter, 1987).

Deste modo, tendo em conta estes resultados, e em concordância com a revisão da literatura, existe uma forte correlação entre a satisfação global do utente e a forma humana como os cuidados de saúde são prestados pelos profissionais de saúde, incluindo, segundo Roter (1987), os enfermeiros.

Todavia, face a todos os resultados apresentados, pode admitir-se que a hipótese H_1 , onde se adianta que o grau de satisfação dos utentes relativamente ao desempenho do enfermeiro difere em função do estatuto sócio-demográfico dos mesmos, se confirma parcialmente. Apenas existe suporte estatístico que nos permite afirmar que as variáveis «idade» e «diagnóstico clínico» têm influência no grau de satisfação dos utentes com o serviço prestado pelo enfermeiro no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira.

Quadro III
Satisfação dos utentes face ao desempenho do enfermeiro

Variável	Grupo	N	Sim	Não	Não sei avaliar	Teste/ significância	
Sexo	Feminino	65	52 (a) 80,0 (b) 60,5 (c)	3 4,6 75,0	10 25,4 66,7	$\chi^2 = 0,511$ $p = 0,775$ (n. s.)	
	Masculino	40	34 85,0 39,5	1 2,5 25,0	5 12,5 33,3		
Idade	Entre 16 e 25 anos	11	11 100,0 12,8	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0	$\chi^2 = 17,648$ $p = 0,061^*$	
	Entre 26 e 35 anos	16	15 93,8 17,4	1 6,3 25,0	0 0,0 0,0		
	Entre 36 e 45 anos	27	23 85,2 26,7	2 7,4 50,0	2 7,4 13,3		
	Entre 46 e 55 anos	22	18 81,8 20,9	0 0,0 0,0	4 18,2 26,7		
	Entre 56 e 65 anos	14	10 71,4 11,6	1 7,1 25,0	3 21,4 20,0		
	> 65 anos	15	9 60,0 10,5	0 0,0 0,0	6 40,0 40,0		
	Obrigatória (≥ 9 anos)	25	24 96,0 27,9	0 0,0 0,0	1 4,0 6,7		$\chi^2 = 4,476$ $p = 0,107$ (n. s.)
	Não obrigatória (< 9 anos)	80	62 77,5 72,1	4 5,0 100,0	14 17,5 93,3		
População face ao trabalho	Activos	42	36 75,7 41,9	1 2,4 25,0	5 11,9 33,3	$\chi^2 = 1,371$ $p = 0,849$ (n. s.)	
	Não activos	61	48 78,7 55,8	3 4,9 75,0	10 16,4 66,7		
	Outra situação	2	2 100,0 2,3	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0		
Diagnóstico clínico	Depressão	5	45 88,2 52,3	2 3,9 50,0	4 7,8 26,7	$\chi^2 = 16,635$ $p = 0,083^*$	
	Esquizofrenia	17	13 76,5 15,1	2 11,8 50,0	2 11,8 13,3		
	PMD	8	5 62,5 5,8	0 0,0 0,0	3 37,5 20,0		
	Alcoolismo	12	11 91,7 12,8	0 0,0 0,0	1 8,3 6,7		
	Toxicod dependência	4	4 100,0 4,7	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0		
	Outro	13	8 61,5 9,3	0 0,0 0,0	5 38,5 33,3		

(a) Número de utentes; (b) percentagem em linha; (c) percentagem em coluna; * $p > 0,1$; ** $p > 0,05$; *** $p > 0,01$; (n. s.): não significativo.

Satisfação dos utentes face aos cuidados médicos

O serviço de consulta externa do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira é, actualmente, assegurado por quatro psiquiatras. Tendo em conta o conhecimento do seu nome por parte dos utentes, verificaram-se resultados algo diferentes comparativamente com os obtidos com a equipa de enfermagem. Assim, a maioria dos utentes (86,9%) sabe o nome do seu psiquiatra.

No que se refere, especificamente, à prestação de cuidados de saúde por parte do psiquiatra, mais de três quartos dos utentes (76,9%) consideraram que este fez uma observação cuidadosa durante a consulta. Pelo contrário, apenas 2 utentes (1,9%) consideraram negativa a observação realizada pelo seu psiquiatra.

Relativamente aos níveis de confiança dos utentes, tendo em conta o atendimento do seu psiquiatra, observou-se que a grande maioria dos utentes (85,7%) tem confiança no desempenho do seu psiquiatra. Este é, para muitos, a figura central de um departamento de psiquiatria e saúde mental, e daí a unanimidade dos resultados. Apenas 1,9% dos utentes não têm confiança no psiquiatra.

No que respeita à opinião dos utentes face à simpatia do psiquiatra, os resultados foram também unânimes, já que 86,0% dos mesmos consideraram «simpático» o seu psiquiatra durante a consulta.

Porém, após a avaliação do psiquiatra, 79,0% dos utentes levaram receitas com terapêutica específica prescrita, enquanto 14,1% tiveram alta clínica após a consulta. De referir que, da totalidade dos utentes observados, 14,0% foram reencaminhados para o seu

médico de família e 22,2% foram reencaminhados para o enfermeiro da consulta, com vista a uma avaliação de parâmetros vitais e/ou administração de terapêutica específica. No entanto, 12,1% dos utentes ficaram mesmo internados no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira (*Quadro IV*).

No entanto, da mesma forma que foi avaliado o desempenho do enfermeiro, optou-se também pela realização de algumas análises bivariadas pelo recurso ao cálculo do teste do quiquadrado de Pearson com a finalidade de analisar as opiniões dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental face à sua satisfação relativamente ao desempenho do seu psiquiatra (*Quadro V*). De acordo com os resultados do *Quadro V*, tanto os utentes do sexo feminino como os utentes do sexo masculino ficaram satisfeitos com o desempenho do seu psiquiatra na consulta, com 81,8% e 75,0% das respostas, respectivamente. De referir que apenas os utentes do sexo feminino responderam «não» (resposta coincidente com insatisfação), e daí se poder dizer que as mulheres são os utentes mais insatisfeitos.

Com base nos resultados alcançados, verificou-se que todos os utentes, de quase todos os grupos etários em estudo, ficaram satisfeitos com a *performance* do psiquiatra durante a consulta. A única excepção verificou-se nos utentes com mais de 65 anos, já que obtiveram simultaneamente 50,0% de respostas «sim» e «não sei avaliar». De referir que os utentes com idades compreendidas entre os 26 e os 35 anos foram unânimes, com a totalidade de respostas «sim», coincidentes com a sua total satisfação

Quadro IV
Resultados da consulta de psiquiatria

	Percentagem
Alta após a consulta	14,1
Reencaminhamento para o médico de família	14,0
Reencaminhamento para o internamento	12,1
Reencaminhamento para o enfermeiro da consulta	22,2
Prescrita receita	79,0

Nota: Admite respostas múltiplas.

Quadro V
Satisfação dos utentes face ao desempenho do psiquiatra

Variável	Grupo	N	Sim	Não	Não sei avaliar	Teste/ significância	
Sexo	Feminino	66	54 (a) 81,8 (b) 66,7 (c)	3 4,5 100,0	9 13,6 50,0	$\chi^2 = 3,477$ $p = 0,176$ (n. s.)	
	Masculino	36	27 75 33,3	0 0,0 0,0	9 25,0 50,0		
Idade	Entre 16 e 25 anos	11	10 90,0 12,3	0 0,0 0,0	1 9,1 5,6	$\chi^2 = 19,397$ $p = 0,036^{**}$	
	Entre 26 e 35 anos	16	16 100,0 19,8	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0		
	Entre 36 e 45 anos	25	22 88,0 27,2	1 4,0 33,3	2 8,0 11,1		
	Entre 46 e 55 anos	22	17 77,3 21,9	1 4,5 33,3	4 18,2 22,2		
	Entre 56 e 65 anos	14	9 64,3 11,1	1 7,1 33,3	4 28,6 22,2		
	> 65 anos	15	7 50,0 8,6	0 0,0 0,0	7 50,0 38,9		
	Obrigatória (≥ 9 anos)	26	24 92,3 29,6	0 0,0 0,0	2 7,7 11,1		$\chi^2 = 3,717$ $p = 0,155$ (n. s.)
	Não obrigatória (< 9 anos)	76	57 75,0 70,4	3 3,9 100,0	16 21,1 88,9		
População face ao trabalho	Activos	42	38 90,5 46,9	1 2,4 33,3	3 7,1 16,7	$\chi^2 = 6,661$ $p = 0,155$ (n. s.)	
	Não activos	58	41 70,7 50,6	2 3,4 67,7	15 25,9 83,3		
	Outra situação	2	2 100,0 2,5	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0		
Diagnóstico clínico	Depressão	49	45 91,8 55,6	1 2,0 33,3	3 6,1 16,7	$\chi^2 = 36,747$ $p = 0,000^{***}$	
	Esquizofrenia	16	13 81,3 16,0	1 6,3 33,3	2 12,5 11,1		
	PMD		7 87,5 8,6	1 12,5 33,3	0 0,0 0,0		
	Alcoolismo	12	8 66,7 9,9	0 0,0 0,0	4 33,3 22,2		
	Toxicod dependência	4	4 100,0 4,9	0 0,0 0,0	0 0,0 0,0		
	Outro	13	4 30,8 4,9	0 0,0 0,0	9 69,2 50,0		

(a) Número de utentes; (b) percentagem em linha; (c) percentagem em coluna; * $p < 0,1$; ** $p < 0,05$; *** $p < 0,01$ (n. s.): não significativo.

com o desempenho do seu psiquiatra. Em termos comparativos, apenas se registaram respostas «não» nos grupos etários de média idade, nomeadamente entre os 36 e os 65 anos (*Quadro V*).

Com base nos resultados alcançados, verificou-se que, em geral, tanto os utentes com escolaridade obrigatória como não obrigatória se consideram satisfeitos com o desempenho do seu psiquiatra na consulta, com 92,3% e 75%, respectivamente.

De acordo com os resultados descritos no *Quadro V*, os três grupos de utentes, qualquer que seja a sua situação face ao trabalho, ficaram satisfeitos com a *performance* do psiquiatra durante a consulta no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira. De salientar que os utentes activos e com outro tipo de situação obtiveram 90,5% e 100,0% de respostas positivas, respectivamente, considerando-se os mais satisfeitos.

Por fim, relativamente a esta variável, e tendo por base os resultados registados no *Quadro V*, verificou-se que todos os utentes com qualquer diagnóstico clínico se consideraram satisfeitos com o desempenho do psiquiatra na consulta. Estes resultados foram mais vinculados nos utentes toxicodependentes e nos utentes com «depressão», com 100,0% e 91,8% dos casos.

De referir que no grupo de utentes designado por «outro», apesar de não se terem registado respostas negativas, a maioria dos resultados obtidos coincidiu com a resposta «não sei avaliar» (69,2%), talvez devido ao seu diminuído estado psicopatológico. No entanto, embora poucas, registaram-se respostas «não» nos utentes com os diagnósticos clínicos de «depressão», «esquizofrenia» e «PMD», com 33,3% de respostas, em cada um dos diferentes grupos.

Deste modo, tendo em conta todos os resultados apresentados, pode concluir-se que a hipótese H_2 , onde se adianta que o grau de satisfação dos utentes relativamente ao desempenho do psiquiatra difere em função do estatuto sócio-demográfico dos mesmos, se confirma parcialmente, pois, tal como sucedeu no estudo da *performance* do enfermeiro, também não existe suporte estatístico que nos permita afirmar que as variáveis «sexo», «escolaridade» e «situação face ao trabalho» têm influência no grau de satisfação dos utentes com o serviço prestado pelo psiquiatra no Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental.

Em síntese, a satisfação dos doentes é então o resultado dos cuidados em si mesmo e, por conseguinte, um objectivo dos cuidados de saúde (Vuori, 1988). Assim, de acordo com Roter (1987), o grande poder curativo da medicina reside na relação médico/utente, relação essa que é directamente proporcional à satisfação do utente: quanto melhor for essa relação de empatia, mais satisfeito fica o utente relativamente aos cuidados de saúde prestados.

Em suma, qualquer que seja o serviço de saúde em questão, é indispensável ter em conta o utente como o centro de toda a prestação de cuidados de saúde, preferencialmente de qualidade. Só assim é possível fazer com que o utente se sinta satisfeito com os serviços e com os próprios cuidados de saúde.

5. Considerações finais

A satisfação dos utentes é hoje um imperativo que se impõe numa era onde a informação está cada vez mais acessível a todos os níveis e em todas as áreas. Por outro lado, o nível educacional da população aumentou e o relacionamento passivo do utente relativamente ao seu tratamento está a mudar necessariamente para uma forma cada vez mais participada, a todos os níveis e aos mais variados níveis de exigência, com vista a atingir a excelência dos serviços de saúde.

O estudo da satisfação dos utentes que recorreram ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira foi dividido em três partes fundamentais: (a) amenidades, (b) cuidados de enfermagem; (c) cuidados médicos.

Assim, relativamente às amenidades, é de referir que os utentes ficaram insatisfeitos com as condições físicas e estruturais do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental. Neste ponto, os critérios mais valorizados negativamente pelos utentes foram as «instalações sanitárias» e o «equipamento e instalações», espelhando, assim, a insatisfação dos mesmos. Em contrapartida, ficaram maioritariamente satisfeitos com as condições de limpeza do referido serviço.

Relativamente aos cuidados de enfermagem, verificou-se, através do teste de hipóteses, que a satisfação dos utentes face ao desempenho do enfermeiro difere em função da idade e do diagnóstico clínico dos utentes. Assim, os utentes com idade compreendida entre 36 e 45 anos são os mais satisfeitos com os cuidados desse técnico de saúde, ao contrário dos utentes com o diagnóstico clínico de esquizofrenia, que são, de acordo com os resultados obtidos, os mais insatisfeitos. Por outro lado, não se verificou nenhuma relação estatística entre a satisfação dos utentes face ao desempenho do enfermeiro e o sexo, a escolaridade e a situação face ao trabalho dos mesmos.

Finalmente, no que toca à satisfação dos utentes face ao desempenho do psiquiatra, verificou-se que existe uma forte relação estatística com o diagnóstico clínico dos utentes, tendo por base o teste de hipóteses realizado. Ao mesmo tempo, também não se verificou nenhuma relação estatística entre a satisfação dos utentes face à *performance* do psiquiatra e o sexo,

bem como a escolaridade e a situação face ao trabalho dos mesmos.

Todavia, os utentes com o diagnóstico clínico de «depressão» foram aqueles que se mostraram mais satisfeitos com o serviço prestado pelo psiquiatra, talvez devido à sua carência de afecto e ao seu sentimento inevitável de «necessidade de ajuda». Por outro lado, apesar de alguns utentes se mostrarem satisfeitos com a *performance* do seu clínico, os utentes com «esquizofrenia» e «PMD» foram aqueles que manifestaram a sua maior insatisfação face ao desempenho do psiquiatra, talvez devido à sua não aceitação de doença (falta de crítica), própria destes casos.

Todos os estudos deste tipo apresentam algumas lacunas. Assim, uma das limitações verificadas nesta investigação prendeu-se com o facto de este estudo se restringir apenas a uma consulta de psiquiatria, correspondente a uma deslocação por parte dos utentes do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira. Deste modo, tendeu a generalizar-se uma consulta a um serviço hospitalar por inteiro, onde a sua especificidade e a própria condição psicopatológica dos utentes são subjectivas. Assim, face a esta limitação, sugere-se que no futuro sejam efectuados outros estudos que incluam amostras de maiores dimensões e também outro tipo de serviço dentro da área da psiquiatria, como, por exemplo, a unidade de internamento do Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira.

Ao terminar este estudo, considera-se que o presente pode contribuir para aumentar o grau de satisfação dos utentes que se deslocam ao Departamento de Psiquiatria e Saúde Mental do Centro Hospitalar da Cova da Beira. Para isso torna-se necessário identificar lacunas e, posteriormente, reunir esforços para as melhorar.

□ Referências bibliográficas

- BENE-KOCIEMBA, A.; COTTON, P. — Assessing patient satisfaction with state hospital and aftercare services. *American Journal of Psychiatry*. 139 (1982) 660-662.
- BIEGEL, D.; SONG, L.; MILLIGAN, S. — A comparative analysis of family caregivers perceived relationship with mental health services. *Psychiatric Services*. 46 (1995) 477-482.
- BRUSTER, S.; JARMAN, B.; BOSANQUET, N. — National survey of hospital patients. *British Medical Journal*. 309 (1994) 1542-1549.
- BRYMAN, A.; CRAMER, D. — Análise de dados em ciências sociais. Oeiras : Celta Editora, 1992.
- CLEARY, P. D. — Patients evaluate their hospital care : a national survey. *Health Affairs*. 10 (1991) 254-267.
- CARR-HILL, R. A. — The measurement of patient satisfaction. *Journal of Public Health Medicine*. 14 (1992) 236-249.
- DELBLANCO, T. L., *et al.* — Medical patients' assessments of their core during hospitalization : insights for internists. *Journal General of Medical Care*. 12 (1995) 679-85.
- FERREIRA, P. L. — Sistema de informação clínica automatizado do Hospital Pediátrico de Coimbra. Coimbra : Faculdade de Ciências e Tecnologia, 1985. Tese de mestrado em Ciências de Computação pela Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra.
- FINKELSTEIN, B. S., *et al.* — Patient and hospital characteristics associated with patient assessments of hospital obstetrical care. *Medical Care*. 36 : 8 Suppl. (1998) S68-S78.
- FORTIN, M. F. — O processo de investigação : da concepção à realização. Loures : Lusociência, 1999.
- GOLDFIELD, N. — The use of information derived from patients. In: Measuring and managing health care quality : procedures, techniques and protocols. Vol. 1. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publishers, 1994. 4-7.
- GREENE, J. Y.; WEINBERGER, M; MAMLIN, J. J. — Patient attitudes toward health care expectations of primary care in a clinic setting. *Social Science and Medicine*. 14A (1980) 133-138.
- GRELLA, C. — Families of the seriously mentally ill and their satisfaction with services. *Hospital and Community Services*. 40 (1989) 831-835.
- HANSSON, L. — Patient satisfaction with in-hospital psychiatric care. *European Archives of Psychiatry and Neurological Sciences*. 239 (1989) 93-100.
- HOPKINS, A.; FITZPATRICK, J. — Measurement of patients' satisfaction with their care. London : Royal College of Physicians, 1993 (RCP Publications).
- HUXLEY, P. — Case management, quality of life and satisfaction with services of long-term psychiatric patients. *Hospital and Community Psychiatry*. 43 (1992) 799-803.
- JOHN, J. — Patient satisfaction : the impact of past experiences. *Journal of Health Care Marketing*. 12 : 3 (1992) 56-64.
- LEBOW, J. — Similarities and differences between mental health and health care evaluation studies assessing consumer satisfaction. *Evaluating and Program Planning*. 6 (1983) 237-245.
- LINDER-PELZ, S. — Social psychological determinants of patients' satisfaction : a test of five hypotheses. *Social Science and Medicine*. 16 (1982) 583-589.
- MALHOTRA, N. K. — Marketing research : in a applied orientation. New Jersey : Prentice-Hall, 1993.
- MANSO, J. R. — Estatística aprofundada : apontamentos. Covilhã : Universidade da Beira Interior, 1998.
- NELSON, E. C. — The patient judgement system : reliability and validity quality. *Review Bulletin*. 15 (1989) 185-191.
- PEGO, Z. M. M. — Qualidade dos serviços de urgência : a perspectiva dos utentes. Coimbra : Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, 1998.
- PIRES, A.; SANTOS, A. P. — Satisfação dos clientes. 2.ª edição. Lisboa : Texto Editora, 1999.
- PITT, L. F.; JEANTROUT, B. — Management of customer expectations in service firms : a study and a checklist. *The Service Industries Journal*. 21 (1994) 70-89.

POLIT, D.; HUNGLER, B. P. — Fundamentos de pesquisa em enfermagem. 3.^a edição. Porto Alegre : Artes Médicas, 1995.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. — Manual de investigação em ciências sociais. 2.^a edição. Lisboa : Gradiva, 1998.

ROTER, D. — Relations between physician's behaviours and analogue patients' satisfaction, recall and impressions. *Medical Care*. 5 (1987) 437-451.

RUGGERI, M.; DALL'AGNOLA, R.; AGOSTINI, C. — The development and use of the Verona Expectations for Care Scale (VECS) and Verona Service Satisfaction Scale (VSSS) for measuring expectations and satisfaction with community-based psychiatric services in patients, relatives and professionals. *Psychological Medicine*. 23 (1993) 511-523.

RUGGERI, M. — Satisfaction with psychiatric services. In THORNICROFT, G.; TANSELLA, M. — Mental health outcome measures. New York : Springer-Verlag, 1996. 27-52.

SANTOS, M. R. S. — Avaliação da qualidade na perspectiva do utente : importância dos aspectos não técnicos da prestação. *Revista Portuguesa de Saúde Pública*. 11 : 4 (1993) 29-46.

SOLOMON, P.; BECK, S.; GORDON, B. — Family member's perspectives on psychiatric hospitalization and discharge. *Community Mental Health Journal*. 24 (1988) 108-117.

VICENTE, B., *et al.* — User's satisfaction with mental health services. *International Journal of Social Psychiatry*. 39 (1993) 121-130.

VUORI, H. — Patient satisfaction : an attribute or indicator of quality care? *International Journal of Health Care Quality Assurance*. 1 (1988) 29-32.

WARE, J. E. — Research methodology : how to survey patient satisfaction. *Drug Intelligence and Clinical Pharmacy*. 15 (1981) 892-99.

WARE, J. E. — Defining and measuring patient satisfactions with medical care. *Evaluation Program Planning*. 6 (1983) 246-263.

XAVIER, F. M. T. — Avaliação da qualidade em serviços de psiquiatria e saúde mental : estudo multidimensional dos cuidados prestados a doentes com esquizofrenia. Lisboa : Faculdade de Ciências Médicas. Universidade Nova de Lisboa, 1999.

□ Abstract

PATIENT SATISFACTION WITH HEALTH CARE SERVICES: AN EXPLORATORY STUDY OF THE DEPARTMENT OF PSYCHIATRY AND MENTAL HEALTH OF COVA DA BEIRA HOSPITALAR CENTRE

The concern about satisfactory health services has been, over the last years, a priority for health service managers and health professionals in general. Satisfaction with health services has, therefore, increasingly become one of the priority areas in the evaluation and quality assurance of health care.

The aim of this article is to assess the rates of user satisfaction in the Department of Psychiatry and Mental Health (DPMH) of the Cova da Beira Hospitalar Centre (CBHC). The empiric investigation consisted of a simple exploratory and descriptive study, based on a predominantly quantitative methodological approach being the analysis of responses to a questionnaire directed to a sample of 152 users who sought medical assistance at the DPMH. According to the results obtained, we came to the following main conclusions: (1) users are «satisfied» with the time they wait for consultations; (2) users are «not satisfied» with the physical and structural conditions of the DPMH; (3) the satisfaction rate of users that came to the DPMH concerning the psychiatrists' performance differs according to their professional situation and on their clinical diagnoses; (4) the majority of users rate the service provide by the DPMH of the CBHC as «good».

Keywords: patient satisfaction; mental health; psychiatry; users; mental health services.

UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA
Escola Nacional de Saúde Pública

Revista de portuguesa de saúde pública



Temas nesta Revista

Editorial: A avaliação do desempenho em hospitais

Ajustamento pelo risco: da conceptualização à operacionalização

Severity of illness and evaluation of hospital performance

Efectividade e eficiência: médicos, gestores, informação e bom senso

Comportamentos de admissão de doentes nos hospitais em Portugal: selecção adversa?

Efectividade e volume: uma aplicação a hospitais portugueses

O financiamento hospitalar e a definição de preços

A qualidade da prestação: uma comparação entre serviços

2005

**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
EM MEIO HOSPITALAR**

Preço de capa, 20 €