



DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Para os devidos efeitos, os autores do estudo “Satisfação dos utentes nas unidades de cuidados continuados integrados do Alentejo” declaram que não existem conflitos de interesse, nomeadamente:

- nos últimos cinco anos não houve qualquer tipo de relacionamento económico com instituições que possam ser favorecidas ou prejudicadas pelos resultados deste trabalho;
- nenhuma instituição, organização ou pessoa será prejudicada ou beneficiada pelos resultados deste trabalho;
- será salvaguardada a privacidade dos cidadãos, não sendo divulgados dados que permitam a identificação direta ou indireta das pessoas singulares e coletivas a que respeitam.



SATISFAÇÃO DOS UTENTES NAS UNIDADES DE CUIDADOS CONTINUADOS INTEGRADOS DO ALENTEJO

I. Pardelha, G. Eliseu, C. Morais, C. Sousa, N. Lima, E. Paixão,

Equipa Coordenadora Regional de Cuidados Continuados Integrados do Alentejo, Portugal
ecrci@arsalentejo.min-saude.pt

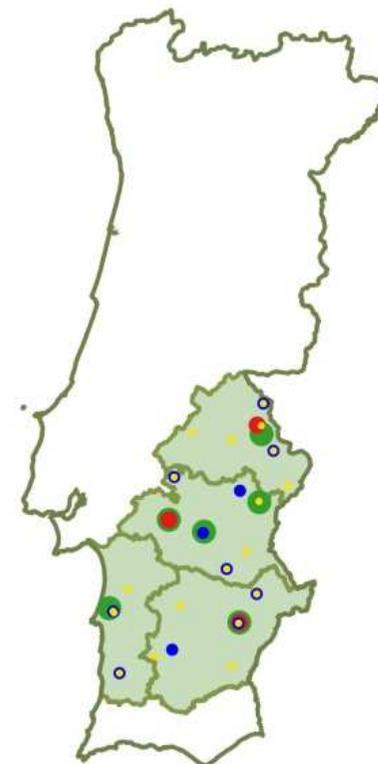
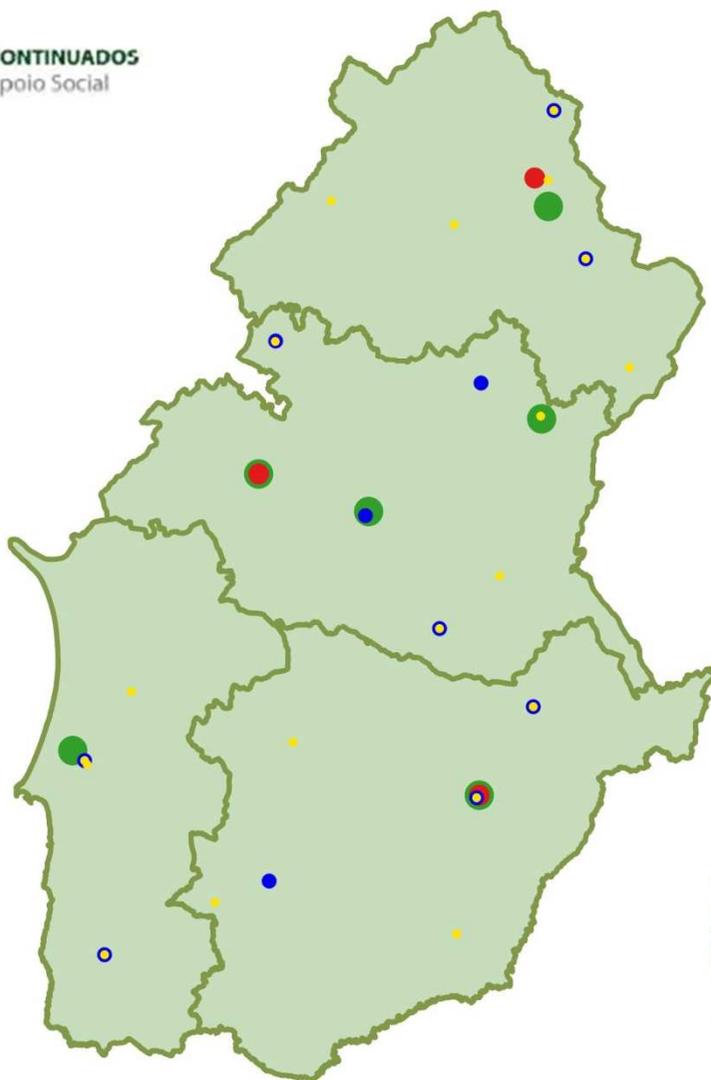
Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados (RNCCI)

- Novo modelo organizacional criado pelos Ministérios da Saúde e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, é formada por um conjunto de instituições públicas e privadas que prestam cuidados continuados de saúde e de apoio social.



Introdução

RNCCI no Alentejo, Portugal



- **Unidade Longa Duração e Manutenção, ULDM (19)**
- **Unidade Média Duração e Reabilitação, UMDR (11)**
- **Unidade de Cuidados Paliativos, UCP (3)**
- **Unidade de Convalescença, UC (6)**
- **PORTUGAL**
- **ARS ALENTEJO**

0 25 50 75 km



Objetivo geral da RNCCI

- A prestação de cuidados de saúde e de apoio social de forma continuada e integrada a pessoas que, independentemente da idade, se encontrem em situação de dependência.
- Os Cuidados Continuados Integrados estão centrados na recuperação global da pessoa, promovendo a sua autonomia e melhorando a sua funcionalidade, no âmbito da situação de dependência em que se encontra.

Satisfação

- Componente afetiva, cognitiva e comportamental, é um estado emocional positivo ou de prazer ¹.
- Será sempre influenciada pela forma como os cuidados prestados satisfazem as expectativas que os utentes têm em relação a um determinado serviço.

1. Locke (1976) citado por Cunha, M.; Rego, A.; Cunha, R.; Cabral-Cardoso, C. (2007), Manual de Comportamento Organizacional e Gestão. 6.ª edição. Editora RH. Lisboa



- Verificar a satisfação dos utentes nas unidades da RNCCI na região do Alentejo, Portugal, durante o ano de 2014.
- Satisfação dos utentes relativamente aos profissionais, às atividades desenvolvidas, à alimentação e às instalações das unidades.

Material e Métodos

- Estudo observacional, transversal e retrospectivo;
- Amostra estratificada pelas unidades de Cuidados Continuados Integrados do Alentejo;
- Utentes selecionados por amostra aleatória simples;
- Convidados a participar 428 utentes, taxa de resposta: 34% (146 utentes);
- Excluíram-se óbitos;
- Questionário enviado por correio;
- Aplicado em fevereiro 2015.

Questionário de Satisfação

26 itens fechados em escala de likert

24 itens
utentes

2 itens
família



Itens do Questionário de Satisfação

Item	Descrição	Item	Descrição
1	Serviços prestados pela unidade	14	Resultado, decorrente da intervenção dos profissionais de saúde, face aos objetivos de internamento
2	Acolhimento na unidade	15	Atividades desenvolvidas na unidade (lúdicas, ocupacionais)
3	Relacionamento pessoal com os profissionais da unidade	16	Forma (humanização/personalização) de relacionamento
4	Qualidade dos serviços médicos	17	Modo como os profissionais zelaram pela sua privacidade
5	Qualidade dos serviços de enfermagem	18	Conforto das instalações da unidade (luminosidade, ruído, temperatura, espaço, decoração, comodidade das camas)
6	Qualidade dos serviços de psicologia	19	Qualidade da alimentação fornecida na unidade
7	Qualidade do serviço social	20	Quantidade da alimentação fornecida na unidade
8	Qualidade dos serviços de fisioterapia	21	Apoio dado pelos profissionais durante as refeições
9	Qualidade dos serviços de terapia da fala	22	Higiene/limpeza das instalações da unidade
10	Qualidade dos serviços de terapia ocupacional	23	Horário das visitas e tempo de duração
11	Qualidade dos serviços de animação sócio cultural	24	Distância da unidade onde foi colocado e a unidade pretendida
12	Qualidade dos serviços do pessoal auxiliar	25	Facilidade em contactar com os profissionais da unidade para prestar/obter informações sobre o utente
13	Envolvimento nas decisões tomadas sobre o tratamento	26	Informação prestada pelos profissionais da unidade, no momento da alta, sobre a continuidade de cuidados

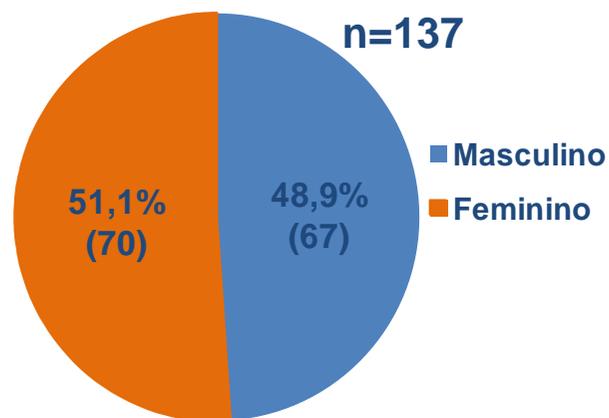
Material e Métodos

- Estatísticas descritivas: contagens, percentagens, médias, medianas
- Alpha Cronbach, avaliação da consistência interna dos itens
 - ↳ **0,972** **Muito Bom**
- Testes hipóteses: Teste de Mann-Whitney, Teste de Kruskal-Wallis
Comparações múltiplas de Scheffé
- Rejeitou-se a Hipótese Nula quando $p\text{-value} < 0,05$
- SPSS Statistics v22



Resultados: Caracterização da amostra

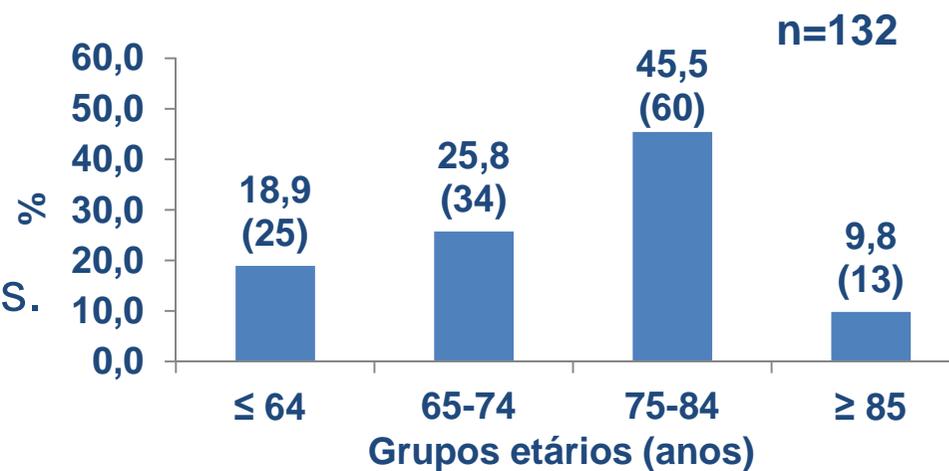
Por sexo...



- Maioritariamente mulheres 51,1 %.

Por grupos etários...

- Idades entre 19 e 93 anos.
- 45,5% com idades entre 75 - 84 anos.

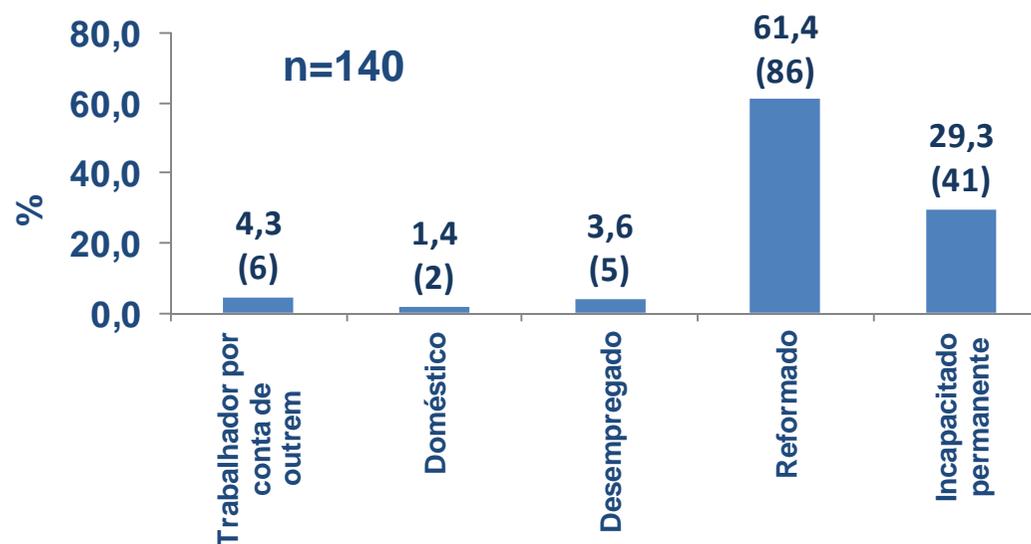




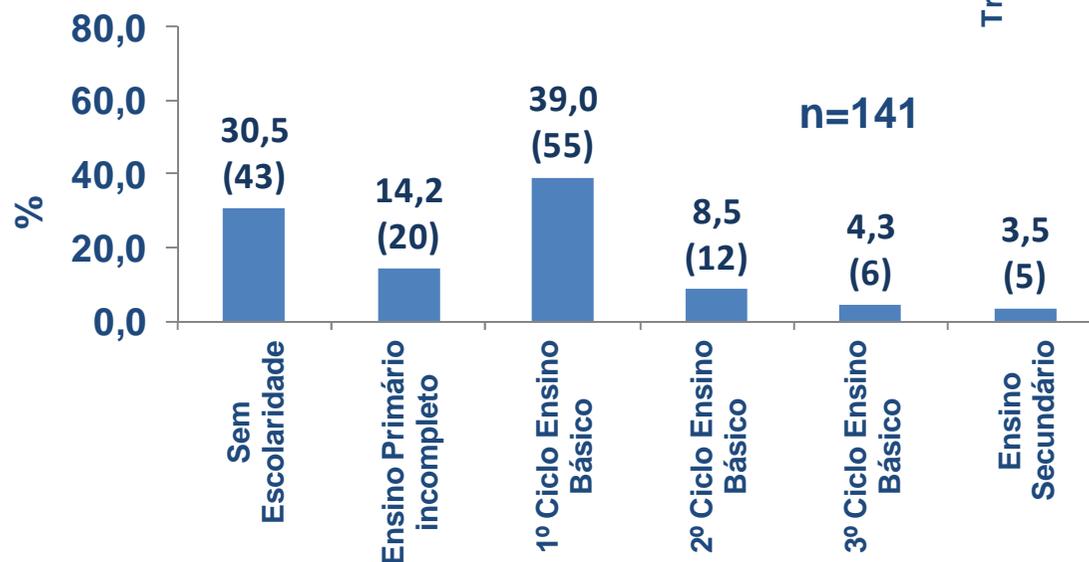
Resultados: Caracterização da amostra

Por situação perante o trabalho...

- 61,4% reformados



Por nível de escolaridade...

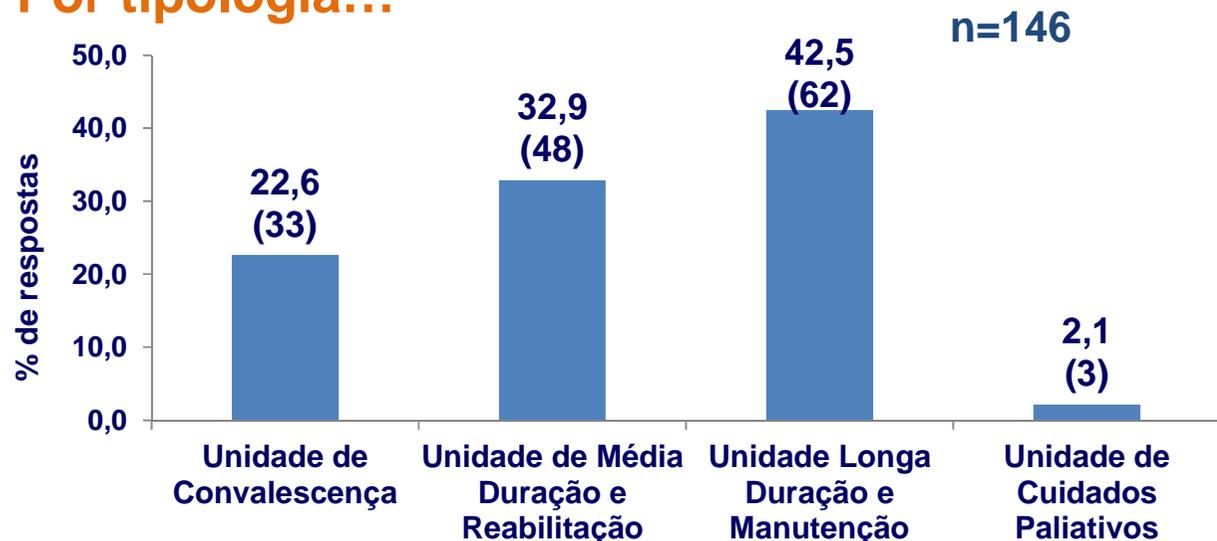


- 39,0% têm o 1º Ciclo do Ensino Básico
- 30,5% sem escolaridade



Resultados: Caracterização da amostra

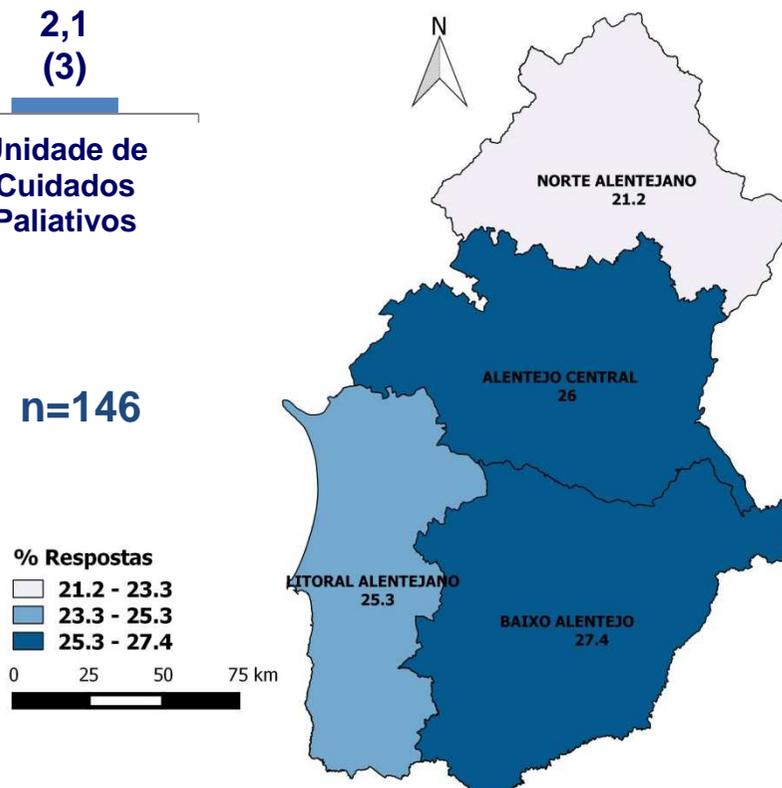
Por tipologia...

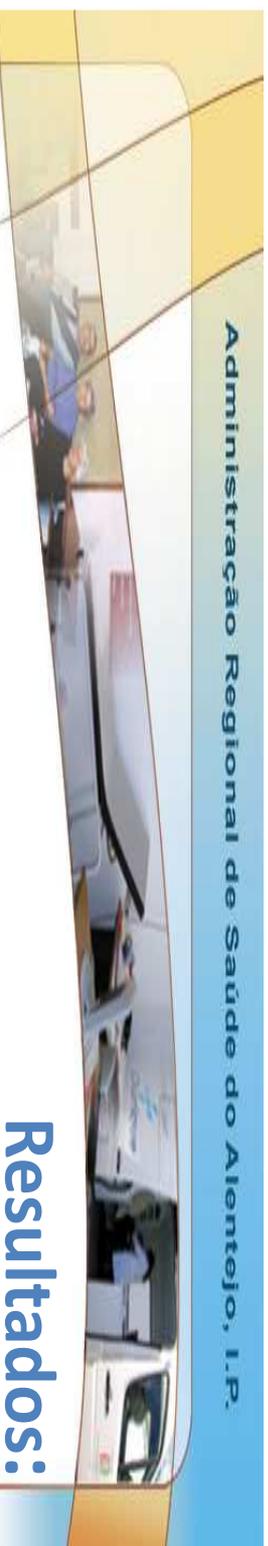


➤ 42,5% ULDM

➤ Maior proporção de respondentes situam-se no Alentejo Central (26%) e Baixo Alentejo (27,4%)

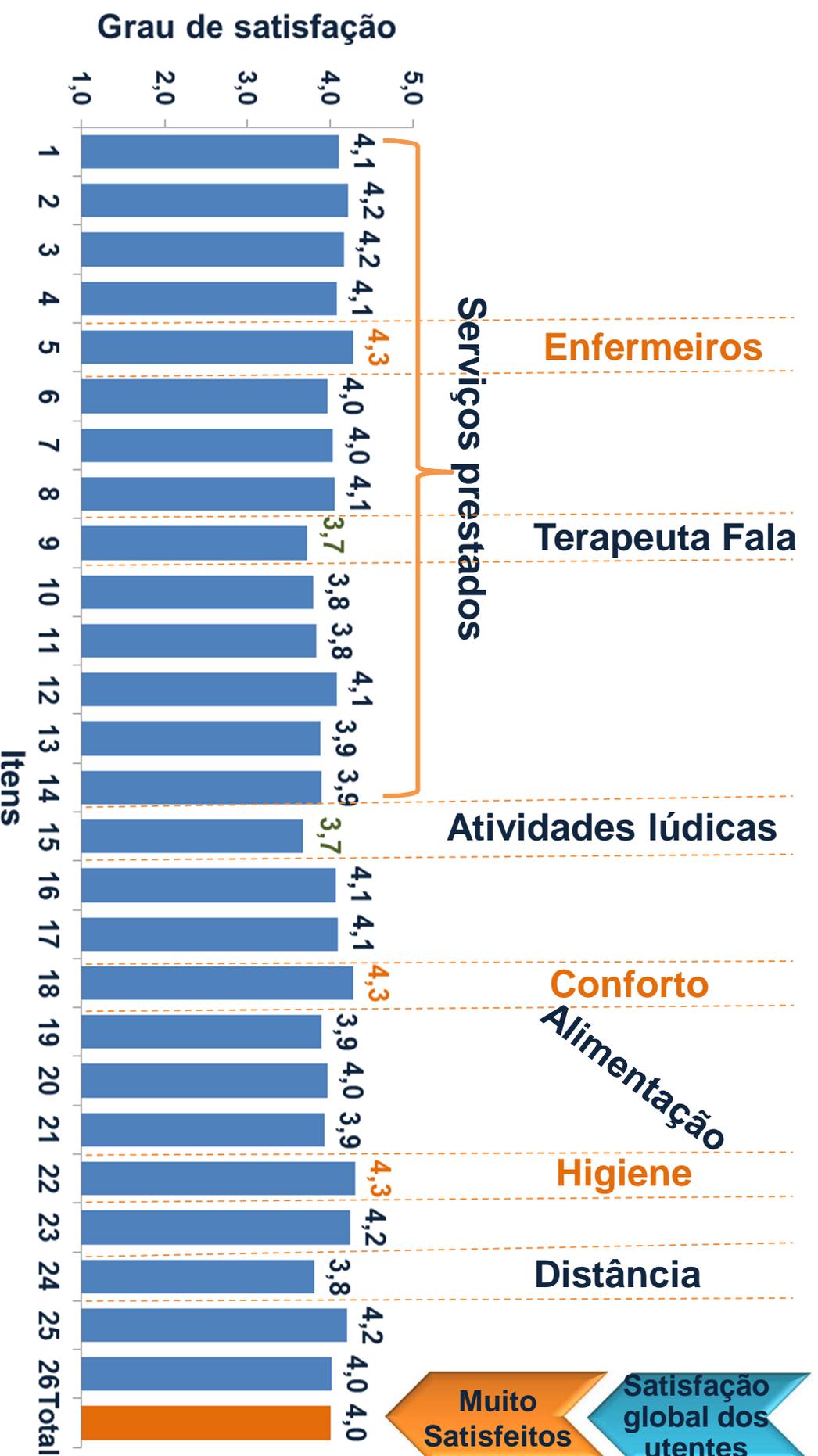
Por região...

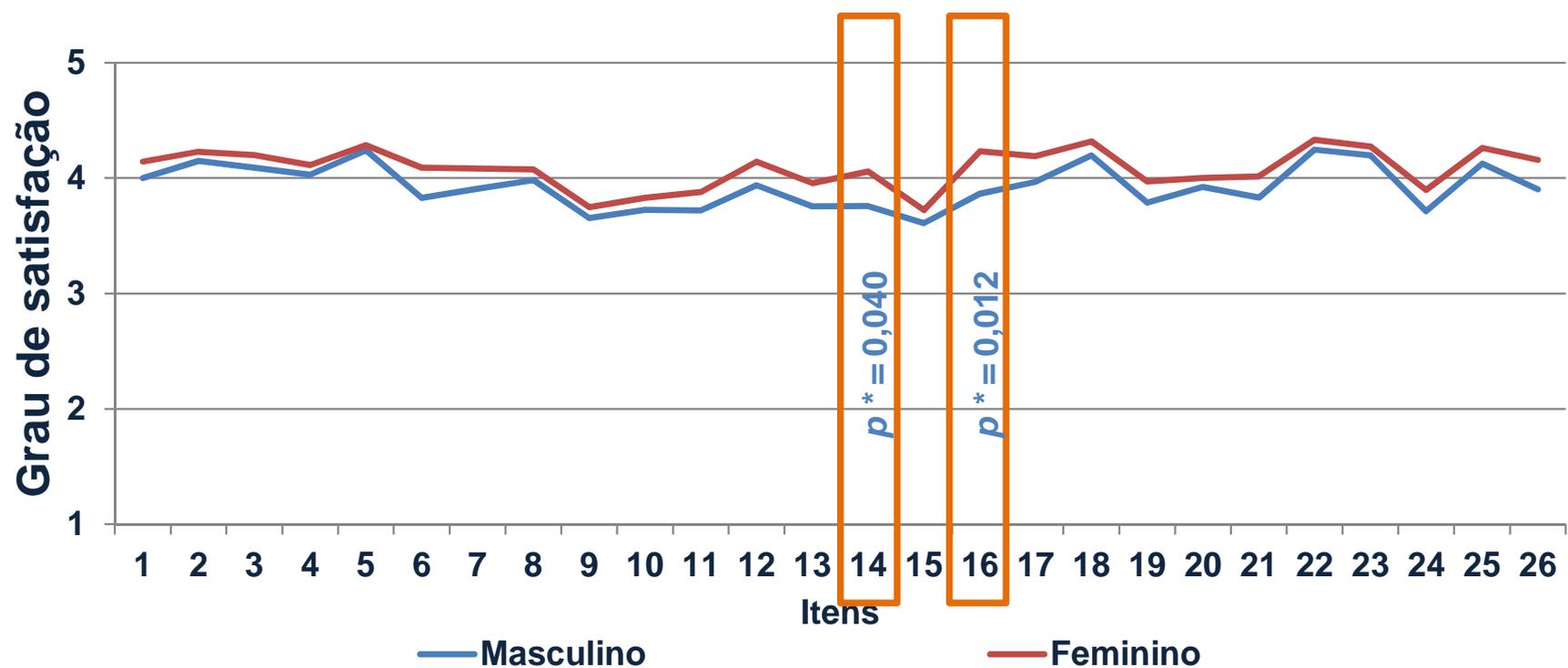




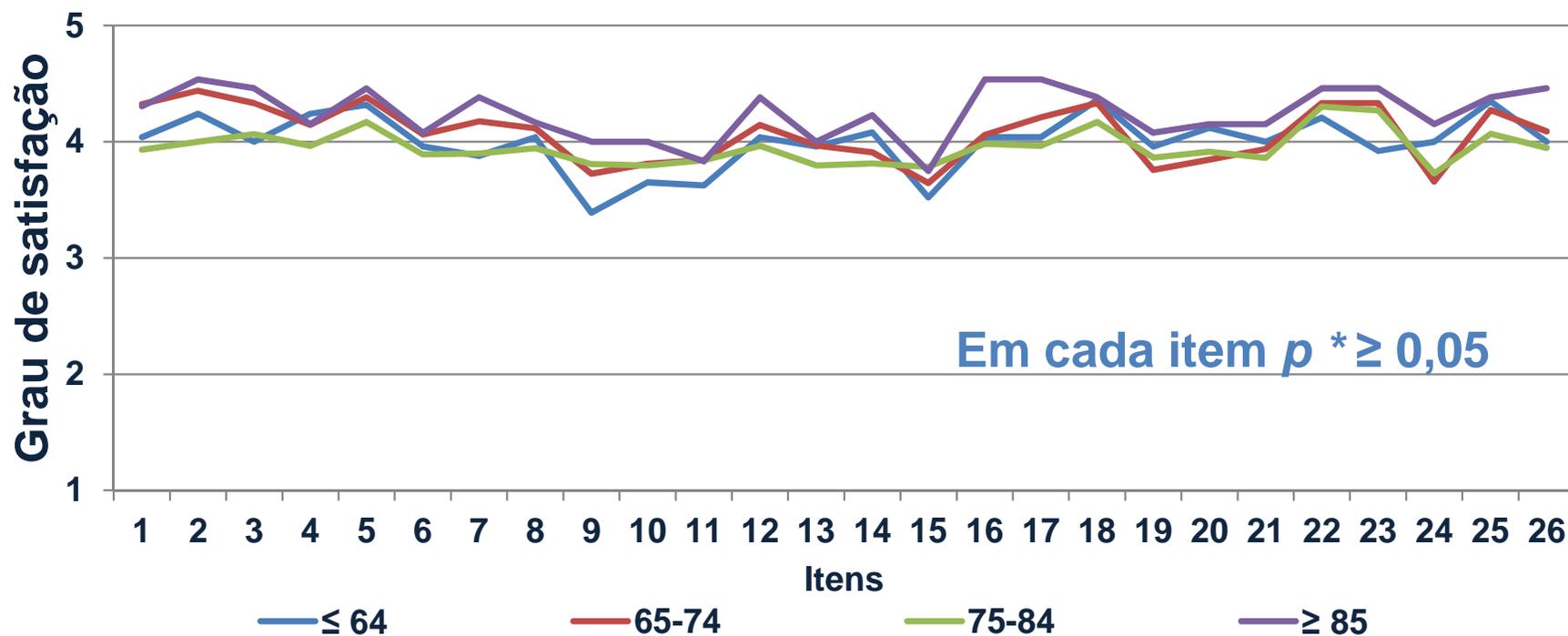
Resultados:

Média satisfação dos utentes por item e global

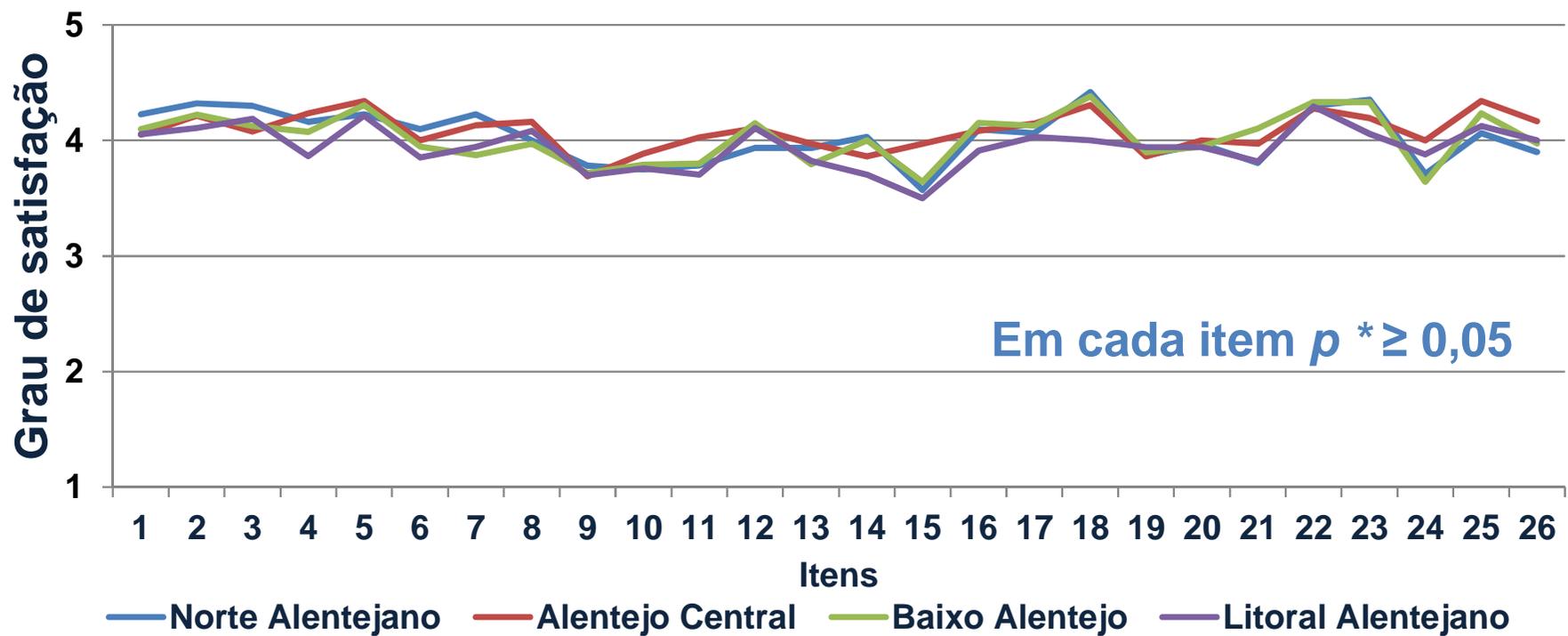




* p-value refere-se à comparação de médias entre sexos, utilizando o teste Mann-Whitney

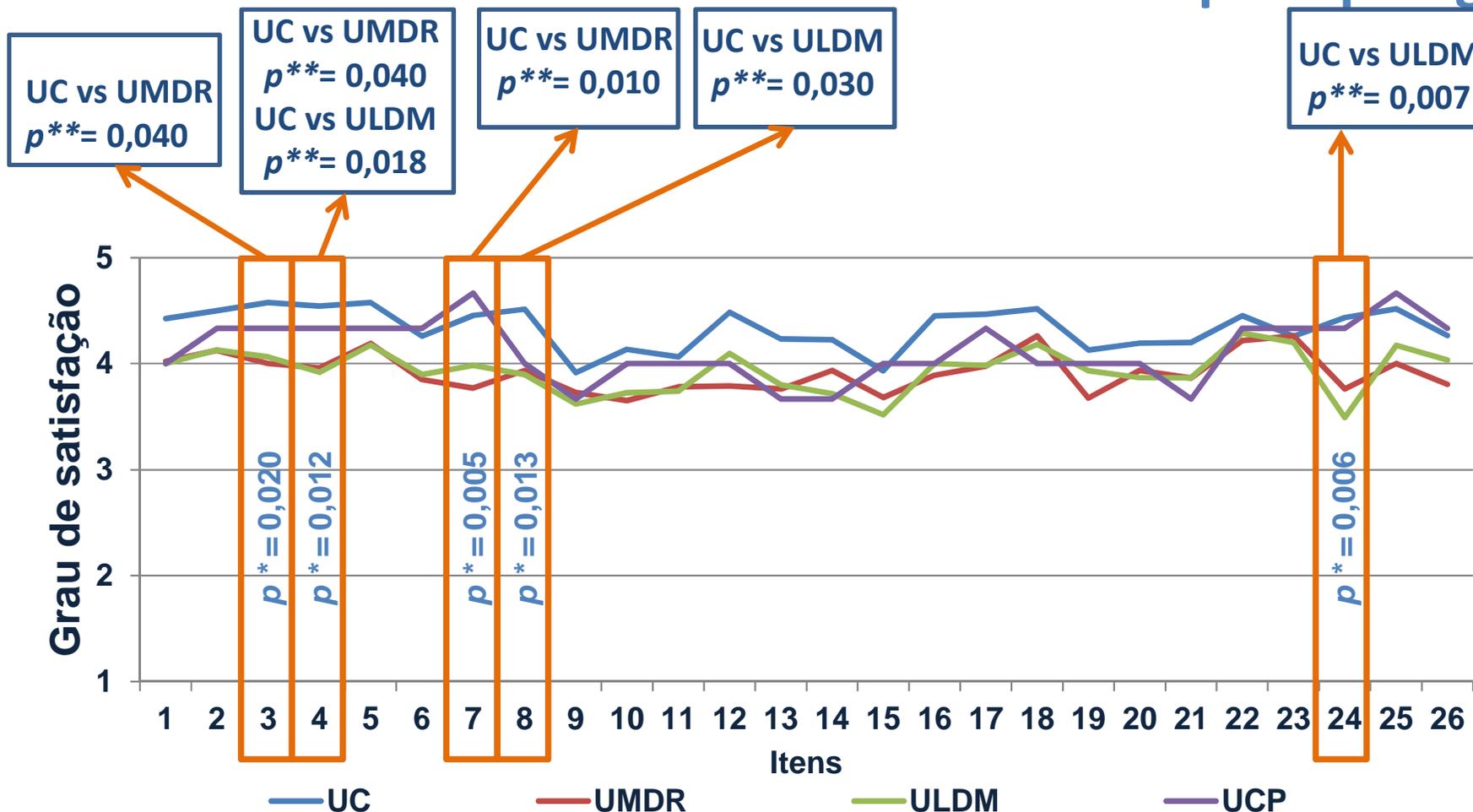


* p -value refere-se à comparação de médias entre grupos etários utilizando o teste de Kruskal-Wallis



* p -value refere-se à comparação de médias entre regiões utilizando o teste de Kruskal-Wallis

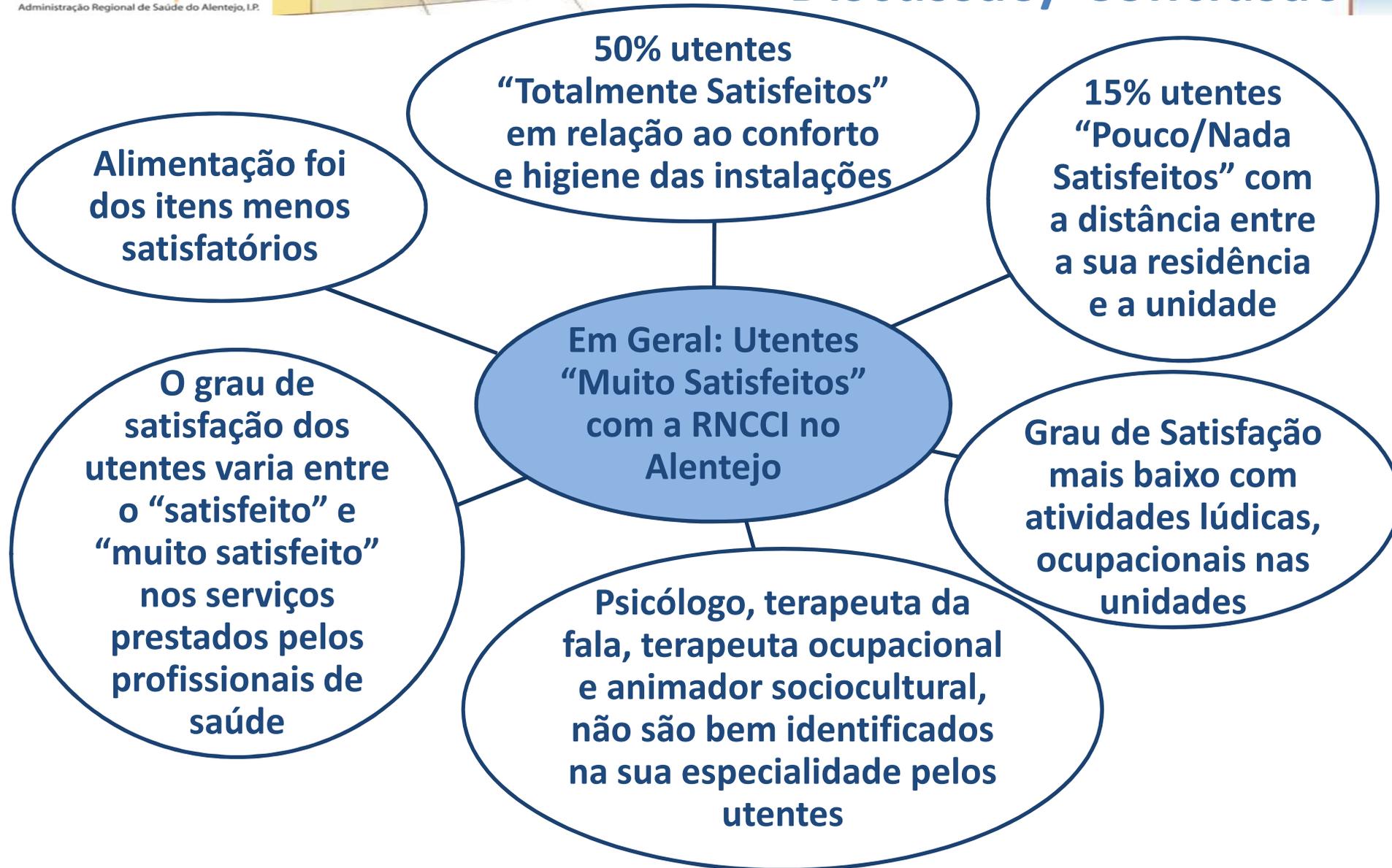
Resultados: média por tipologia



* p-value refere-se à comparação de médias entre tipologias utilizando o teste de Kruskal-Wallis

** p-value refere-se à comparação de médias entre classes de tipologias utilizando o teste de comparações múltiplas de Scheffé

Discussão/ Conclusão



Discussão/ Conclusão

Sexo:

- Mulheres em média mais satisfeitas do que os homens;
- Detetadas diferenças estatisticamente significativas em dois itens ($p < 0,05$).

Grupos etários:

- ≥ 85 anos em média mais satisfeitos;
- Não se detetaram diferenças estatisticamente significativas ($p \geq 0,05$).

Região:

- Utentes do Litoral Alentejano ligeiramente menos satisfeitos;
- Não se detetaram diferenças estatisticamente significativas ($p \geq 0,05$).

Tipologia:

- Utentes das UC mais satisfeitos;
- Diferenças estatisticamente significativas em 5 itens entre UC e UMDR/ULDM ($p < 0,05$).