

# Qualidade e satisfação com o serviço de urgência pediátrica: a perspetiva dos acompanhantes das crianças

Quality and satisfaction with the emergency pediatric service: the perspective of children's parents

Calidad y satisfacción con los servicios de urgencia pediátrica: perspectiva de los acompañantes de los niños

Sónia Alexandra Gomes Pinto\*; Ernestina Maria V. Batoca Silva\*\*

## Resumo

A preocupação com a qualidade dos serviços tem aumentado nos últimos anos sendo evidente que a satisfação dos utentes constitui um legítimo indicador de qualidade. Conhecer a opinião dos utentes é indispensável para a monitorização da qualidade e reorganização dos serviços de saúde.

Para identificar a satisfação dos utentes que recorrem ao Serviço de Urgência Pediátrica do Hospital Infante D. Pedro, foi realizado um estudo quantitativo, tipo descritivo-correlacional e transversal, numa amostra não-probabilística, por conveniência de 142 acompanhantes de crianças. Foi utilizado o "questionário de avaliação da qualidade e da satisfação dos utentes" adaptado de Silva *et al.* (2007).

Verifica-se que 43,7% dos acompanhantes consideram-se satisfeitos, 41,5% muito satisfeitos e 14,8% totalmente satisfeitos com os serviços prestados. Os indicadores mais positivos referem-se aos aspetos gerais (imagem e qualidade do hospital), admissão de doentes, pessoal e instalações. Quanto às expectativas, 97,9% voltaria ao hospital e 95,8% aconselhá-lo-iam a um amigo. As variáveis género, escolaridade e situação profissional não têm relação estatisticamente significativa com a satisfação. Verifica-se que quanto maior é a idade dos acompanhantes, maior é a satisfação (a Wilk's Lambda 0,026).

Concluiu-se que os utentes apresentam elevados níveis de satisfação. Como aspetos a melhorar, sobressai a diminuição do tempo de espera.

**Palavras-chave:** gestão da qualidade; pediatria; pais.

## Resumen

La preocupación por la calidad de los servicios ha aumentado en los últimos años, lo que hace evidente que la satisfacción de los usuarios constituye un indicador legítimo de calidad. Conocer la opinión de los usuarios es indispensable para la monitorización de la calidad y la reorganización de los servicios de salud.

Para identificar la satisfacción de los usuarios que utilizan el Servicio de Urgencia Pediátrica del Hospital Infante D. Pedro, se realizó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo-correlativo y transversal, en una muestra no probabilística por conveniencia de 142 acompañantes de niños. Para ello, se utilizó el "cuestionario de evaluación de la calidad y satisfacción del cliente", adaptación de Silva *et al.* (2007).

Se verificó que el 43,7% de los acompañantes se consideran satisfechos, el 41,5% muy satisfechos y el 14,8% totalmente satisfechos con los servicios prestados. Los indicadores más positivos se refieren a aspectos generales (imagen y calidad del hospital), admisión de pacientes, personal e instalaciones. En cuanto a las expectativas, el 97,9% volvería al hospital y el 95,8% se lo recomendaría a un amigo. Las variables género, nivel de estudios y situación profesional no tienen una relación estadísticamente significativa con la satisfacción. Se verificó también que cuanto mayor sea la edad de los acompañantes, mayor es la satisfacción (a Wilk's Lambda 0,026).

Se concluyó que los usuarios presentan altos niveles de satisfacción. Entre los aspectos a mejorar sobresale la reducción del tiempo de espera.

**Keywords:** gestión de calidad; pediatria; padres.

\* Mestre e Especialista em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria. Enfermeira do Hospital Infante D. Pedro, EPE, Aveiro, a exercer funções no Serviço de Urgência Pediátrica [snpinto05@gmail.com].

\*\* Mestre em Ciências de Enfermagem e Doutora em Bioética. Professora coordenadora, Escola Superior de Saúde de Viseu e membro CI&DETS, Instituto Politécnico de Viseu [ernestinabatoca@sapo.pt].

## Abstract

Concern for the quality of services has increased in recent years and it is clear that user satisfaction is one of the most important indicators of quality. In order to monitor the quality of health services and reorganize them, it is essential to know users' opinions.

To identify user satisfaction with the Hospital Infante D. Pedro Pediatric Emergency Services, a quantitative, descriptive and cross-correlational and cross-sectional study was carried out with a non-probabilistic convenience sample of 142 children's carers. The questionnaire we used was the "evaluation questionnaire of quality and customer satisfaction" adapted from Silva *et al.* (2007). It was found that 43.7% of carers were satisfied, against 41.5% who were very satisfied and 14.8% who were fully satisfied with the services provided. We can say that the most positive indicators identified refer to general aspects (image and quality of the hospital), admission of patients, personnel and facilities. Regarding expectations, 97.9% would come back to the hospital and 95.8% would recommend it to a friend. The variables gender, educational level and employment status had no statistically significant relationship with satisfaction. It was found that older carers were more satisfied with the services provided (Wilk's Lambda 0,026).

Therefore it was concluded that users show great satisfaction levels, although waiting times must improve.

**Palabras clave:** quality management; paediatrics; parents.

Recebido para publicação em: 15.06.12

Aceite para publicação em: 23.01.13

## Introdução

A satisfação com os serviços de saúde tem vindo a afirmar-se como uma das áreas prioritárias na avaliação e garantia da qualidade dos cuidados de saúde. Atualmente, é ponto assente que qualidade e satisfação são dois conceitos que caminham lado a lado. A preocupação com a qualidade tem aumentado exponencialmente nos últimos anos sendo por isso evidente que a satisfação dos utentes face aos cuidados que lhes são prestados constitui um importante e legítimo indicador de gestão da qualidade (Lopes *et al.*, 2009).

A monitorização do nível de satisfação dos utentes constitui um imperativo ético, moral e social que todos os intervenientes nos processos de saúde devem assegurar não apenas para a avaliação dos resultados mas pela importância de que se reveste e, sobretudo, pela oportunidade de melhoria contínua dos serviços que tal informação proporciona (Serapioni, 2009).

De facto, a avaliação da satisfação do utente com os cuidados prestados deve ser tida como um ato normal e desejável, já que é através desta avaliação que se obtêm informações primordiais para planear, (re) orientar e coordenar as atividades necessárias para melhorar a qualidade do serviço, indo de encontro às necessidades e expectativas dos utentes.

Para avaliar a satisfação é preciso ouvir as pessoas, saber o que sentem, o que pensam e porquê, aquilo que preferem e por que razão (Sakellarides, 2003 *apud* Silva *et al.*, 2007). É igualmente importante fazer bom uso daquilo que se vai aprendendo com os pontos de vista, as perceções e as escolhas do cidadão. De forma a dar resposta a esta nossa preocupação, consideramos fundamental identificar o nível de satisfação e expectativas dos acompanhantes das crianças que utilizam o serviço de urgências pediátricas do HIP, EPE. A nossa finalidade consiste em fornecer contributos e pistas de reflexão para a melhoria da qualidade dos serviços e satisfação dos utentes.

## Quadro teórico

### Qualidade em saúde

São vários os fatores que contribuem para uma crescente atenção com a qualidade dos serviços de saúde: as preocupações com a «contenção de

custos»; a maior atenção da população aos aspetos de qualidade; a qualidade é cada vez mais um fator de escolha; e, a alteração dos mecanismos de financiamento, com a introdução do risco financeiro para os prestadores, tem criado algum receio de uma diminuição da qualidade (Lopes *et al.*, 2009).

Nos serviços de saúde, a qualidade é entendida como uma variável estratégica cujo âmbito permite compatibilizar a necessidade de melhoria com eficiência e depende do resultado de uma interação, ou seja, de uma relação singular onde é dada resposta às necessidades e expectativas dos utentes durante um processo interativo que ocorre desde a entrada até à saída da unidade de saúde. Uma estrutura de saúde em que prevaleça a qualidade deve ser capaz de gerir os recursos materiais e humanos de que dispõe, criar parcerias com os outros prestadores de serviços e satisfazer os seus colaboradores, só assim será capaz de gerar ganhos em saúde (Tomás e Gonçalves, 2010). O conceito de qualidade de cuidados de saúde não é um conceito estático, antes envolvendo um processo dinâmico, através do qual tenderá a englobar o que se entender por saúde e por «bons» cuidados de saúde. É algo difícil de definir e tem significados diferentes de acordo com a época em que se analisa a forma de estar dos recetores desses mesmos cuidados, ou seja, a qualidade é um fenómeno cultural (Lopes *et al.*, 2009). As definições mais recentes de qualidade nos serviços de saúde indicam que estes devem ir ao encontro das expectativas dos utentes, respondendo aos valores e preferências destes, já que as suas opiniões são um importante indicador de qualidade.

Nesta perspetiva a satisfação do utente opera como indicador de qualidade, na medida em que reflete as visões dos utilizadores tanto sobre as características do processo de que foram alvo como acerca da conformidade dos resultados com as suas expectativas (Silva *et al.*, 2007).

De acordo com Ferreira, 1996 *apud* Serapioni, 2009, um dos pré-requisitos para a melhoria persistente da qualidade dos cuidados é a contínua monitorização dos resultados dos cuidados. Os utentes constituem um contributo fundamental para a avaliação da qualidade dos cuidados, pois ao experimentarem todo o episódio de cuidados, podem com base nos seus valores avaliá-lo. Deste modo, tendo por base a perspetiva do utente, a qualidade deve ser entendida como uma prestação de cuidados de saúde eficiente, eficaz e humanizada.

## Satisfação dos utentes

A satisfação com os serviços é considerada uma medida importante de qualidade dos cuidados de saúde, pois ao utente é atribuído um papel fulcral na avaliação dos cuidados a que é submetido. Ao avaliar os cuidados, o utente emite juízos acerca de todo um conjunto de componentes e consequências próprias dos mesmos. O conceito de satisfação assenta numa perspetiva multidimensional, envolve um conjunto de várias dimensões e condicionantes próprias. A satisfação do utente é deste modo um conceito difícil de definir, pelo que se podem encontrar várias definições e vários níveis de análise sobre este tema (Santos, 2009).

Comum a todas as definições é o conceito de satisfação do utente como o resultado das diferenças entre as expectativas do utente em relação aos cuidados e a sua perceção dos cuidados realmente recebidos (Ribeiro, 2008). Assim, o que se mede não é a satisfação propriamente dita, mas a perceção dos serviços e as expectativas prévias.

Nesta perspetiva, a opinião do utente é considerada indispensável para a monitorização da qualidade dos serviços de saúde, a identificação de problemas a corrigir ou de novas expectativas em relação aos cuidados e, finalmente, na reorganização dos serviços de saúde (Serapioni, 2009).

Segundo Jesus, 2005 *apud* Ribeiro, 2008, a monitorização do nível de satisfação dos utentes constitui um imperativo ético, moral e social que todos os intervenientes nos processos de saúde deveriam assegurar não apenas para a avaliação dos resultados em saúde, mas pela importância de que se reveste, e sobretudo pela oportunidade da melhoria contínua dos serviços que tal informação proporciona.

## Metodologia

Face ao tema em estudo definimos as seguintes questões de investigação: qual o nível de satisfação dos acompanhantes das crianças que recorrem ao Serviço de Urgência Pediátrica do HIP EPE, relativamente aos serviços prestados?; quais as expectativas e sugestões dos acompanhantes das crianças que recorrem ao Serviço de Urgência Pediátrica do HIP EPE, relativamente aos serviços prestados?; em que medida as variáveis sociodemográficas (idade, género, nível de escolaridade e situação profissional)

influenciam a satisfação dos acompanhantes das crianças que recorrem ao Serviço de Urgência Pediátrica do HIP EPE, relativamente aos serviços prestados?

Realizamos um estudo quantitativo, do tipo descritivo-correlacional e transversal, numa amostra não-probabilística por conveniência de 142 acompanhantes das crianças que recorreram ao serviço de urgências pediátricas do HIP EPE, no período de 17 de março de 2011 a 26 de maio de 2011.

O instrumento utilizado foi o “Questionário de avaliação da qualidade e da satisfação dos utentes”, adaptado de Silva *et al.* (2007). É constituído por sete indicadores considerados essenciais para avaliar a qualidade e satisfação dos utentes: aspetos gerais (satisfação, imagem e qualidade), acesso, admissão de doentes, pessoal, exames e tratamentos, instalações (ambiente físico, limpeza, decoração e sinalética para acessos) e expectativas (regressar ou aconselhar este hospital). Com exceção dos indicadores acesso e expectativas, todos os outros incluem questões com formato tipo *Likert*. A aferição da qualidade do instrumento foi realizada pelo autor da escala, recorrendo a um painel de especialistas constituído por dois investigadores da área da sociologia e cinco responsáveis pelos órgãos de gestão, direção clínica e de enfermagem do Hospital do Espírito Santo de Évora, EPE.

Para respeitar os procedimentos éticos, foi solicitada a autorização ao Presidente do Conselho de Administração do HIP, EPE e ao autor do questionário, tendo obtido autorização em ambos os casos. Os inquiridos participaram de forma livre e voluntária depois de terem sido informados dos objetivos e utilidade do estudo. Foi também garantido o anonimato e confidencialidade dos dados.

Para sistematizar e dar maior ênfase à informação recolhida, procedemos à análise e interpretação dos resultados, através da análise estatística descritiva e inferencial.

Para o tratamento dos dados recorremos ao programa de tratamento estatístico PASW *Statistics* 18 (*Predictive Analytics SoftWare*).

## Resultados

Iniciamos a apresentação dos dados pela caracterização sociodemográfica dos participantes.

Verificamos que a maioria da amostra é do género feminino, com 80,3%. Em relação à idade, a média situa-se nos 35,33 anos com um mínimo de 20 anos e um máximo de 65 anos, sendo o desvio padrão de 8,13 anos.

Relativamente à distribuição dos participantes segundo o nível de escolaridade, 40,1% possuem o nível de escolaridade básico, 31,7% um nível secundário/profissional e 28,2% um nível escolaridade superior. A maioria referiu ter atividade profissional (83,1%). Dentro deste grupo 66,9% da amostra era trabalhador(a) por conta de outrem e 16,2% eram trabalhador(a) por conta própria. Em valores mais reduzidos (16,9%), apresentavam-se inativos, sendo que 13,4% dos participantes encontravam-se desempregados, 2,1% reformados e 1,4% eram estudantes.

Verificamos também que 97,2% dos acompanhantes inquiridos eram pai/mãe da criança. Dentro deste grupo 80,4% era a mãe da criança e 19,6% era o pai.

### Análise Descritiva

Iremos de seguida apresentar os resultados em função dos indicadores que constituem o instrumento e que permitem identificar a qualidade e satisfação dos acompanhantes das crianças.

### Aspetos Gerais

Relativamente à satisfação com os serviços prestados pelo hospital, verifica-se que 43,7% dos participantes encontravam-se satisfeitos, 41,5% muito satisfeitos e 14,8% totalmente satisfeitos (Quadro 1).

Em relação à satisfação com a imagem e qualidade do hospital, podemos constatar pelo mesmo quadro que a maior parte dos inquiridos considera boa tanto a imagem do hospital (66,9%) como a qualidade do mesmo (59,9%).

#### Acesso

A maioria dos acompanhantes referiu que foram esclarecidos a respeito do sistema de triagem (76,8%) face aos 23,2% que referiram não terem sido esclarecidos.

Face à informação prestada sobre o sistema de triagem pelo hospital, 40,1% consideraram como bom, enquanto 38,0% consideraram aceitável/suficiente e 14,8% muito bom.

#### Admissão de doentes

Relativamente à satisfação com o processo de admissão na urgência, verificamos que 65,5% consideram como bom o desempenho do pessoal administrativo (pessoal de secretariado e receção), 20,4% aceitável/suficiente e 13,4% muito bom (Quadro 1).

QUADRO 1 – Resultados da satisfação em relação a Aspectos Gerais, Acesso e Admissão de Doentes

	Nada satisfeito ou Má		Satisfeito ou Aceitável/Suf.		Muito satisfeito ou Boa		Total. Satisfeito ou Muito boa	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Aspetos Gerais								
Satisfação c/ serviços prestados	0	0,0	62	43,7	59	41,5	21	14,8
Imagem	1	0,7	23	16,2	95	66,9	23	16,2
Qualidade	1	0,7	26	18,3	85	59,9	29	20,4
Acesso								
Informação sobre o sistema de triagem	6	4,2	54	38,0	57	40,1	21	14,8
Admissão de doentes								
Desempenho do pessoal administrativo	0	0,0	29	20,4	93	65,5	19	13,4

### Pessoal

Na satisfação com o atendimento prestado pelos profissionais de saúde, a maioria dos acompanhantes das crianças classificam o desempenho dos médicos positivamente em todos os itens (Quadro 2). Relativamente à explicação detalhada sobre a situação de doença, 54,9% consideraram boa e 29,6% muito

boa. Na explicação detalhada sobre os tratamentos e/ou exames 52,8% consideram boa a explicação, 30,3% muito boa e 16,9% aceitável/suficiente. Na questão relativa ao envolvimento nas decisões relativas à escolha das alternativas e/ou soluções clínicas, 48,6% consideram existir um bom envolvimento, 21,8% identificam este envolvimento aceitável/suficiente

e 20,4% muito bom. Quanto ao desempenho de funções, 54,9% percecionam como bom, 33,1% muito bom, 9,9% aceitável/suficiente. Em relação à simpatia/disponibilidade/cortesia dos médicos 46,5% consideram como muito boa esta característica, 40,8% da amostra considera boa, 11,3% aceitável/suficiente. Em relação à satisfação com o desempenho dos enfermeiros, podemos verificar que relativamente à explicação detalhada sobre a situação de doença, 47,9% consideram boa, 31,0% muito boa, 16,2% aceitável/suficiente. Na explicação sobre tratamentos e/ou cuidados de enfermagem, 47,2% consideraram boa a explicação, 34,5% muito boa, 15,5% aceitável/suficiente. No caso da questão relativa ao envolvimento nas decisões relativas à escolha das alternativas e/ou orientações em cuidados de saúde, 45,1% consideram existir um bom envolvimento, 29,6% consideram este envolvimento como muito

bom, 16,9% aceitável/suficiente. Relativamente ao desempenho de funções, 53,5% consideraram como bom esse desempenho, 35,9% consideraram muito bom, 9,9% aceitável/suficiente. Em relação à simpatia/disponibilidade/cortesia dos enfermeiros, a maior percentagem de indivíduos (52,1%) considera como muito boa esta característica do desempenho, 36,6% consideram boa e 9,2% aceitável/suficiente.

Relativamente à satisfação com o atendimento por parte de outro pessoal (seguranças, auxiliares, etc.), no que se refere ao desempenho de funções, 50,7% dos participantes consideram como bom esse desempenho, 26,8% consideram muito bom, enquanto 17,6% consideram aceitável/suficiente. No caso da simpatia/disponibilidade/cortesia, verifica-se que 42,3% consideram boa, 32,4% muito boa e 21,1% aceitável/suficiente.

QUADRO 2 – Resultados da satisfação em relação ao Pessoal

Indicadores		Nada satisfeito ou Má		Satisfeito ou Aceitável/Suf.		Muito satisfeito ou Boa		Total. Satisfeito ou Muito boa	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Pessoal									
Médicos	Explicação sobre a situação de doença	2	1,4	18	12,7	78	59,9	42	29,6
	Explicação tratamentos e/ou exames	0	0,0	24	16,9	75	52,8	43	30,3
	Envolvimento nas decisões de escolha alternativas e/ou soluções clínicas	0,	0,00	31	21,8	69	48,6	29	20,4
	Desempenho de funções	1	0,7	14	9,9	78	54,9	47	33,1
	Simpatia/disponibilidade/cortesia	1	0,7	16	11,3	58	40,8	66	46,5
Enfermeiros	Explicação sobre a situação de doença	1	0,7	23	16,2	68	47,9	44	31,0
	Explicação sobre os tratamentos e/ou cuidados de enfermagem	0	0,0	22	15,5	67	47,2	49	34,5
	Envolvimento nas decisões de escolha alternativas e/ou orientações em cuidados de saúde	1	0,7	24	16,9	64	45,1	42	29,6
	Desempenho de funções	0	0,00	14	9,9	76	53,5	51	35,9
	Simpatia/disponibilidade/cortesia	1	0,7	13	9,2	52	36,6	74	52,1
Outro pessoal	Desempenho de funções			25	17,6	72	50,7	38	26,8
	Simpatia/disponibilidade/cortesia			30	21,1	60	42,3	46	32,4

### Exames e Tratamentos

Dos acompanhantes que responderam ao nosso estudo, 63,4% referiram ter realizado exames de diagnóstico e terapêutica (N=90). Verificámos que 60,0% dos casos consideram como bom o desempenho dos técnicos de saúde, 28,9% muito bom e 11,1% aceitável/suficiente (Quadro 3). Relativamente ao tempo de espera para a realização de exames de

radiologia (N=58), a maior parte considera aceitável/suficiente (39,7%), seguindo-se 32,8% que consideram muito bom e 27,6% bom. Quanto ao tempo de espera pelos resultados dos exames radiológicos, 41,4% consideram aceitável/suficiente e em igual percentagem, com 29,3% consideram muito bom e bom o tempo de espera. No caso da realização de análises clínicas (N=65), relativamente ao tempo de

espera para a sua realização, a maior parte da amostra avalia como bom o tempo de espera (40,0%), 35,4% consideram aceitável/suficiente, 21,5% muito bom e 3,1% mau. Relativamente ao tempo de espera pelos resultados das análises clínicas, 44,6% consideram aceitável/suficiente, 35,4% bom, 10,8% muito bom, 6,1% consideram mau e 3,2% péssimo.

#### Instalações

Relativamente à satisfação com a qualidade das instalações físicas, verificamos que a maior parte dos inquiridos considera como boas (55,6%), seguindo-se 28,2% que consideram muito boas e 15,5% aceitável/suficiente. Em relação às sinaléticas para os acessos, 56,3% consideram boa, 21,1% aceitável/suficiente e 20,4% muito boa.

QUADRO 3 – Resultados da satisfação em relação a Exames e Tratamentos e Instalações

Indicadores	Nada satisfeito ou Má		Satisfeito ou Aceitável/Suf.		Muito satisfeito ou Boa		Total. Satisfeito ou Muito boa	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Exames e Tratamentos								
Desempenho dos técnicos	0	0,00	10	11,1	54	60,0	26	28,9
Tempo espera realização Radiologia	0	0,00	23	39,7	16	27,6	19	32,8
Tempo espera resultados Radiologia	0	0,00	24	41,4	17	29,3	17	29,3
Tempo espera realizac. Análises Clínicas	2	3,1	23	35,4	26	40,0	14	21,5
Tempo espera resultad. Análises Clínicas	4	6,1	29	44,6	23	35,4	7	10,8
Instalações								
Instalações físicas (ambiente físico, limpeza, decoração, etc.)	0	0,00	22	15,5	79	55,6	40	28,2
Sinalética para acessos	0	0,00	30	21,1	80	56,3	29	20,4

Obtivemos também as respostas dos inquiridos sobre as suas expectativas e sugestões.

Quanto às expectativas, as impressões retidas pelos acompanhantes das crianças revelam que a prestação dos cuidados neste serviço é suficientemente favorável para que regressem ao serviço em caso de necessidade de novo episódio de urgência: 97,9% dos participantes referem que voltariam ao hospital e 95,8% aconselhariam um amigo/familiar a recorrer a este hospital.

Foi possibilitado, através de uma pergunta aberta, a oportunidade de apresentarem sugestões para a melhoria do serviço. Apenas 57 inquiridos (40,14%) do total da amostra apresentaram sugestões.

Após efetuarmos análise do conteúdo das respostas, emergiram as seguintes categorias: funcionamento/dinâmica; instalações/equipamentos; alimentação; recursos/orgânica; sem sugestões/manter a mesma dinâmica de trabalho.

A maioria das sugestões apresentadas foi relacionada com o funcionamento/dinâmica do serviço, nomeadamente, diminuição do tempo de espera. Sobre recursos e orgânica a maioria refere a necessidade de existirem mais médicos, enfermeiros e recursos materiais.

#### Análise Inferencial

Pelo teste do Qui-Quadrado, verificamos que não se observam relações significativas entre as variáveis género ( $\alpha=0,874$ ), nível de escolaridade ( $\alpha=0,404$ ) e situação profissional ( $\alpha=0,578$ ). Contudo, pela Análise Discriminante Linear entre a idade e a satisfação dos acompanhantes das crianças, podemos verificar uma média de idades maior nos indivíduos totalmente satisfeitos face aos restantes, observando-se a existência de diferenças estatisticamente significativas (a Wilk's Lambda=0,026).

#### Discussão

Pelos resultados encontrados, constatamos que os acompanhantes das crianças consideram-se satisfeitos (43,7%), muito satisfeitos (41,5%) e 14,8% totalmente satisfeitos. Estes resultados vão de encontro a estudos anteriormente realizados por Hспанhol, Vieira e Pereira (2008) e Silva *et al.* (2007), que concluíram nos seus estudos que os utentes em termos gerais apresentam elevados níveis de satisfação com os cuidados de saúde prestados.



Verificamos que 66,9% dos acompanhantes consideram a imagem boa e 59,9% consideram a qualidade do hospital boa. Verificamos ainda que 65,5% consideram o desempenho do pessoal administrativo bom; 55,6% e 56,3% avaliam respetivamente como boas as instalações físicas e sinaléticas para acessos. Relativamente à satisfação com o atendimento tanto pelo pessoal médico como pelos enfermeiros, todos os itens são considerados bons ou muito bons: desempenho de funções, simpatia, disponibilidade, cortesia, explicação detalhada sobre a situação de doença/tratamentos e/ou cuidados de enfermagem. Relativamente à satisfação com o desempenho de outro pessoal (seguranças, auxiliares, etc.), os itens avaliados relacionados com o desempenho de funções e simpatia, disponibilidade e cortesia, também obtiveram resultados bons e muito bons. Estes dados vão no mesmo sentido do estudo de Silva *et al.* (2009) e levam-nos a refletir sobre a importância dos profissionais de saúde que para além de darem informações ou prestarem cuidados, devem investir na construção de uma relação empática. Saber o que falar e como falar, face a situações tão adversas, constitui um grande desafio. Por isso, há que valorizar a vertente comunicacional, pois para além de contribuir para o estabelecimento de uma relação de confiança entre os profissionais de saúde e os pais, pode ainda ter uma representação positiva para os utentes, no sentido destes se sentirem apoiados.

No que diz respeito aos acessos, nomeadamente no esclarecimento sobre o sistema de triagem, apresentam índices de satisfação intermédios, em que 40,1% consideram bom, 38% aceitável/suficiente, atingindo mesmo um índice de satisfação negativo em que 4,2% dos acompanhantes avaliam como má a informação prestada pelo hospital em relação ao sistema de triagem.

Em relação aos exames e tratamentos também se atingiram índices de satisfação intermédios que traduzem a necessidade de algumas melhorias, nomeadamente no tempo de espera para realização de exames e para os respetivos resultados.

Estes resultados assemelham-se ao estudo realizado por Silva *et al.* (2007), no Serviço de Urgência sobre “Satisfação dos utentes do Hospital do Espírito Santo de Évora”, em que os melhores graus de satisfação foram encontrados nos aspetos gerais (imagem e qualidade) e no pessoal (desempenho, disponibilidade, cortesia e simpatia). No que diz

respeito aos acessos, também o esclarecimento sobre o sistema de triagem ficou aquém das expectativas, atingindo mesmo um índice de satisfação negativo. Face aos exames e tratamentos, também obtiveram um nível de satisfação intermédio, 51,76% consideram aceitável/suficiente o tempo de espera até à realização dos exames e o mesmo se registou quanto ao tempo de espera para os resultados, com cerca de 50% dos inquiridos que fizeram uma avaliação aceitável/suficiente. Relativamente às instalações, os resultados obtidos no nosso estudo são melhores que os obtidos por Silva *et al.* (2007), pois no estudo deste autor os índices de satisfação apresentam uma apreciação de aceitável/suficiente para cerca de 50% dos inquiridos. Em relação às expectativas dos acompanhantes das crianças que recorrem ao hospital em estudo, verificamos que a prestação de cuidados é suficientemente favorável para voltarem em caso de necessidade. Cerca de 97,9% afirmam que voltariam a este hospital e 95,8% dos acompanhantes das crianças reconhecem que, tendo em conta a qualidade dos serviços prestados, aconselhariam a um amigo/familiar a recorrer a este hospital. Tais resultados vão igualmente de encontro aos obtidos por Silva *et al.* (2007), em que 96,63% dos inquiridos voltariam ao hospital e 81,82% o recomendariam a um amigo.

Relativamente às sugestões dos acompanhantes das crianças, constatamos que a sugestão mais referida foi a diminuição do tempo de espera para o atendimento médico (após a triagem de enfermagem) e para exames e resultados de exames, seguindo-se a sugestão de existirem mais recursos materiais e humanos (médicos e enfermeiros). De salientar ainda que 24,6% dos acompanhantes expressam não terem, de momento, qualquer sugestão a fazer, devendo-se manter a mesma dinâmica de trabalho. Do mesmo modo, no estudo realizado por Hespanhol, Vieira e Pereira (2008), o tempo de espera constitui o principal alvo de insatisfação por parte dos utentes. Em contrapartida Silva *et al.* (2007) apontam que os utentes consideraram aceitável/suficiente o tempo de espera até à realização dos exames e o mesmo se registou quanto ao tempo de espera para os resultados.

Em relação às variáveis género, nível de escolaridade e situação profissional, verificamos que após a realização do teste Qui-Quadrado estas variáveis não apresentam diferenças estatisticamente significativas com a satisfação. Relativamente à variável nível de

escolaridade, os resultados obtidos no nosso estudo não são coincidentes com o estudo realizado por Lobo (2008). Este autor concluiu que a satisfação global dos utentes tem relação negativa com o nível educacional, ou seja, os utentes mais satisfeitos são os que menos habilitações literárias possuem.

Em relação à idade, verificamos que existem diferenças estatisticamente significativas com a satisfação dos acompanhantes das crianças: nível de satisfação dos acompanhantes das crianças é maior nos que apresentam média de idades maior. Tal é coincidente com o estudo realizado por Lobo (2008) que constatou que a satisfação global dos utentes tem relação positiva significativa com a idade.

## Conclusão

Com a realização deste trabalho, relevamos o interesse e utilidade do mesmo quanto à necessidade de monitorizar a satisfação e a qualidade dos serviços de saúde. A satisfação dos utentes é, atualmente, crucial pois a divulgação/informação sobre a (não) satisfação está cada vez mais acessível a todos os níveis e em todos os setores. Por outro lado, os utentes dos serviços de saúde são cada vez mais autónomos e responsáveis e assumem uma posição quanto ao seu tratamento cada vez mais participada/ativa a todos os níveis e aos mais elevados graus de exigência, com vista a atingir a excelência dos serviços de saúde.

A satisfação dos utentes, nos seus vários indicadores, tem sido considerada uma condição imprescindível para uma prática de cuidados de qualidade. Identificar a satisfação das necessidades implícitas e explícitas dos utentes e conhecer as suas expectativas quanto ao que vão encontrar, representa um desafio alargado para os profissionais de saúde. A toda uma equipa empenhada e imbuída de competências científicas, técnicas, relacionais e éticas cabe não só a avaliação da satisfação dos utentes com os serviços de saúde, mas sobretudo o papel na melhoria contínua dos serviços através da consolidação que essa informação proporciona. Assim, consideramos que os resultados deste estudo deram uma valiosa contribuição para investir na melhoria da qualidade dos serviços e cuidados prestados o que constitui a verdadeira missão das organizações e serviços de saúde.

Os resultados evidenciam que a satisfação dos acompanhantes das crianças que recorrem ao

Serviço de Urgência Pediátrica do HIP EPE é positiva, apresentando elevados níveis de satisfação com os serviços prestados pelo hospital. Os indicadores mais positivos referem-se à imagem e à qualidade do serviço/instituição e ao desempenho de funções do pessoal, nomeadamente a disponibilidade, cortesia e simpatia. Apareceram também com bons níveis de satisfação as instalações físicas e sinaléticas para acessos. Em relação ao esclarecimento sobre o sistema de triagem, ao tempo de espera para realização de exames e para os respetivos resultados, obtiveram-se índices de satisfação intermédios.

Sobre as expectativas enunciadas, a prestação de cuidados é suficientemente favorável para voltarem em caso de necessidade e tendo em conta a qualidade dos serviços prestados 95,8% dos acompanhantes das crianças aconselhariam a um amigo/familiar a recorrer a este hospital. Das sugestões referidas pelos acompanhantes das crianças, a sugestão mais mencionada foi a diminuição do tempo de espera para o atendimento médico (após a triagem de enfermagem), para realização de exames e resultados de exames.

Verificamos não existir relação estatisticamente significativa na satisfação dos acompanhantes das crianças relacionada com as variáveis género, nível de escolaridade e situação profissional. Relativamente à idade dos acompanhantes das crianças, verificamos que a satisfação aumenta à medida que a idade aumenta.

Com estes resultados, identificamos áreas onde é possível melhorar a qualidade dos serviços prestados. Propomos uma reorganização do serviço para reduzir o tempo de espera no atendimento médico e para a realização de exames. Melhorar a decoração do serviço, introduzir música ambiente e informações aos pais sobre o sistema de classificação de prioridades podem ajudar a minimizar o *stress* e fortalecer a humanização dos cuidados.

## Referências bibliográficas

HESPAÑHOL, A.; VIEIRA, A.; PEREIRA, A. C. (2008) - Monitorização da satisfação dos utentes do Centro de Saúde São João (2007 e comparação com 2002 a 2006). *Revista Portuguesa Clínica Geral*. Vol. 24, nº 3, p. 363-372.

LOBO, Liliana (2008) - Participação comunitária e satisfação com os cuidados de saúde primários. *Análise Psicológica* [Em linha]. Vol. 26, nº 2, p. 367-371. [Consult. 27 jun. 2011]. Disponível em



WWW: <URL: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v26n2/v26n2a17.pdf>>.

LOPES, Juliana [et al.] (2009) - Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. **Acta Paulista de Enfermagem** [Em linha]. Vol. 22, nº 2, p. 136-141. [Consult. 21 mar. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n2/a04v22n2.pdf>>.

RIBEIRO, Norberto (2008) - **Satisfação dos utentes face ao cuidar pelos enfermeiros no Serviço de Urgência de Machico** [Em linha]. [Consult. 10 abr. 2011]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.citma.pt/Uploads/Norberto%20Ribeiro.pdf>>.

SANTOS, Gisela (2009) - **Satisfação e qualidade: a visão dos utentes de uma unidade de reabilitação respiratória** [Em linha]. [Consult. 10 mar. 2011]. Disponível em WWW: <URL: [http://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/412/1/msc\\_gmmsantos.pdf](http://repositorio.utad.pt/bitstream/10348/412/1/msc_gmmsantos.pdf)>.

SERAPIONI, Mauro (2009) - Avaliação da qualidade em saúde: reflexões teórico metodológicas para uma abordagem

multidimensional. **Revista Crítica de Ciências Sociais** [Em linha]. Nº 85, p. 65-82. [Consult. 10 abr. 2011]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/362\\_RCCS\\_85\\_Mauro\\_Serapioni.pdf](http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/362_RCCS_85_Mauro_Serapioni.pdf)>.

SILVA, Carlos Alberto [et al.] (2007) - **Estudo da satisfação dos utentes do Hospital do Espírito Santo de Évora EPE – Relatório Final** [Em linha]. Évora : Universidade de Évora, Departamento Sociologia/Centro de Investigação em Sociologia e Antropologia “Augusto da Silva”. [Consult. 10 mar. 2011]. Disponível em WWW: <URL: [http://www.hevora.min-saude.pt/docs/qualidade/relatorio\\_final\\_hese\\_epe.pdf](http://www.hevora.min-saude.pt/docs/qualidade/relatorio_final_hese_epe.pdf)>.

SILVA, M. A. M. [et al.] (2009) - Experiência de pais com filhos recém-nascidos hospitalizados. **Revista de Enfermagem Referência**. Série 2, nº 11, p. 37-46.

TOMÁS, Alexandre ; GONÇALVES, Rogério (2010) - Qualidade dos serviços de saúde: uma perspectiva integradora. **Ordem dos Enfermeiros**. Nº 35, p. 68-69.

