



International Journal of Developmental  
and Educational Psychology

ISSN: 0214-9877

fvicente@unex.es

Asociación Nacional de Psicología  
Evolutiva y Educativa de la Infancia,  
Adolescencia y Mayores

Chaves, Cláudia; Duarte, João; Amaral, Odete; Coutinho, Emília; Nelas, Paula  
SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS  
CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL  
International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 1, núm. 2, 2016,  
pp. 339-346  
Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y  
Mayores  
Badajoz, España

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349851778037>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## **SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL**

**Cláudia Chaves**

claudiachaves21@gmail.com

**João Duarte**

**Odete Amaral**

**Emília Coutinho**

**Paula Nelas**

Escola Superior de Saúde de Viseu, CI&DETS, Instituto Politécnico de Viseu, Portugal

<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2016.n2.v1.582>

*Fecha de Recepción: 27 Septiembre 2016*

*Fecha de Admisión: 1 Octubre 2016*

### **RESUMO**

**Introdução:** A satisfação dos doentes constitui um indicador indispensável para a avaliação da qualidade dos cuidados e há evidência da sua correlação com os resultados em saúde. A satisfação com os cuidados de saúde é um conceito multidimensional que considera aspetos como acesso, organização e interação doente - profissional. Consideramos que os cuidados de enfermagem, em particular, são fundamentais no processo saúde/doença.

**Objetivos:** Validar uma escala para avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem, adaptado do instrumento EUROPEP e avaliar a satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários da região centro de Portugal.

**Material e métodos:** Estudo transversal, com uma amostra de 827 utentes adultos (maioria do sexo feminino 64,4%) com uma média de idade de  $50,08 \pm 18,58$  anos. Os dados foram recolhidos através de um questionário, constituído por variáveis sociodemográficas, o instrumento EUROPEP (Ferreira, 1995) para avaliar a satisfação com os cuidados de saúde primários e para avaliar a satisfação especificamente com a equipa de enfermagem elaboramos questões adaptadas do instrumento EUROPEP e agrupadas nas dimensões relação de ajuda, dimensão interpessoal e instrumental. A consistência interna, reprodutibilidade e análise de conteúdo foram avaliados com recurso ao SPSS 23.0; considerando a consistência aceitável para um  $\alpha$  de Cronbach  $> 0,70$ . O coeficiente para cada item é apresentado com um intervalo de confiança de 95%.

**Resultados:** Em todas as dimensões do questionário EUROPEP, a maior percentagem de satisfação com os cuidados situou-se entre “boa” e “muito boa”. As dimensões criadas para avaliar especificamente os cuidados de enfermagem apresentaram um coeficiente de  $\alpha$  de Cronbach total de 0,972.

## **SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL**

Conclusões: Estes resultados sugerem que as dimensões criadas para avaliar os cuidados de enfermagem serão úteis para a investigação na população Portuguesa. A satisfação do utente é decisiva para a qualidade e eficiência dos cuidados prestados, sendo necessário o compromisso de todos os prestadores na implementação de práticas sistemáticas de gestão que conduzam à satisfação, dando particular atenção à melhoria contínua dos processos organizacionais.

**Palavras-chave:** Satisfação dos Utentes; cuidados de saúde primários, cuidados de enfermagem, adulto, Portugal

### **ABSTRACT**

#### **Satisfaction of users of primary health care with nursing care - sample of the central region of Portugal**

Introduction: Patient satisfaction is an essential indicator for assessment of the quality of care and there is evidence of its correlation with health outcomes. Satisfaction with health care is a multidimensional concept which considers aspects such as access, organization and patient-professional interactions. We believe that the nursing care, in particular, are critical in the health/disease process.

Objectives: Validate a scale to assess the satisfaction of users with regard to nursing care, adapted from EUROPEP instrument and assess the satisfaction of users of the primary health care of the central region of Portugal.

Methods: Cross-sectional study with a sample of 827 adult users (female 64.4%) with a mean age of  $50,08 \pm 18,58$  years. Data were collected through a questionnaire consisting of socio-demographic variables, the instrument EUROPEP (Ferreira, 1995) to assess satisfaction with primary health care and to assess satisfaction specifically with the nursing team we have created issues grouped in the help relationship, interpersonal and instrumental dimension. Internal consistency, reproducibility and content analysis were evaluated using the SPSS 23.0; considering the consistency acceptable to an of Cronbach's alpha  $> 0.70$ . The coefficient for each item is presented with a confidence interval of 95%.

Results: In all dimensions of EUROPEP questionnaire, the highest percentage of satisfaction with the care was between "good" and "very good". The dimensions created to evaluate specifically the nursing care showed a Cronbach's alpha coefficient of total of 0.972.

Conclusions: These results suggest that the dimensions created to evaluate nursing care will be useful for research on the Portuguese population. User satisfaction is crucial to the quality and efficiency of care, requiring the commitment of all service providers on implementation of systematic management practices leading to satisfaction, giving particular attention to the continuous improvement of organizational processes.

**Keywords:** Patient satisfaction; primary health care; nursing care, adult, Portugal

### **INTRODUÇÃO**

Os cuidados de saúde primários constituem, no Sistema Nacional de Saúde (SNS) Português, o primeiro contacto dos utentes com os serviços/unidades de saúde. São a base de contacto com o SNS para os indivíduos, as famílias e a comunidade, preconizando-se que sejam cuidados de proximidade e acessíveis, o mais próximo dos locais onde as pessoas vivem e trabalham. Os Cuidados de Saúde Primários (CSP), conceito estabelecido em 1978 na Conferência de Alma-Ata organizada pela OMS e pela UNICEF, constituem a principal estrutura de um sistema de saúde, quer pela dimensão de problemas de saúde que resolvem, quer pela diversidade de intervenções que asseguram, quer pelas mudanças demográficas. Atuam ao longo de todas as fases da vida e integram todas as

modalidades de intervenção em saúde: promoção da saúde, prevenção da doença, diagnóstico precoce, terapêutica adequada, reabilitação e reinserção social (Ministério da saúde [MS], 2012).

A satisfação dos utentes é considerada um importante indicador na melhoria dos cuidados prestados, qualidade dos serviços de saúde, fundamental enquanto medida de resultado. Atualmente, os cidadãos mostram-se mais esclarecidos, exigentes e esperam elevados padrões de qualidade e níveis de satisfação. O conceito de satisfação com cuidados de saúde é difícil de operacionalizar, pois é um conceito multidimensional que considera aspetos individuais, experiências anteriores, expectativas dos utentes, dimensões como a acessibilidade, organização e interação utente – profissional (Lobo et al., 2013). No campo da investigação no âmbito da administração e gestão dos serviços de saúde, a temática da satisfação de utentes nos serviços de saúde e a sua relação com a qualidade de cuidados tem vindo a expandir-se (Pimentel, 2010).

A opinião dos utentes face aos cuidados prestados pelos profissionais de saúde, especificamente pelos enfermeiros, desempenha um papel importante na gestão / organização das instituições de saúde pois, através da avaliação da satisfação dos utentes podem ser adotadas novas estratégias ou modificarem-se as existentes, por forma a melhorar a qualidade dos cuidados prestados (Coimbra et al., 2011). A opinião dos utentes tem sido cada vez mais considerada, não só no domínio científico, como pelos vários parceiros sociais, no sentido de monitorizar a qualidade dos serviços de saúde e de avaliar a eficácia das medidas implementadas. É essencial a participação dos utentes na avaliação dos serviços de saúde, pelas suas pertinentes e realistas contribuições, conducentes a uma melhoria dos cuidados de saúde (Esher, Santos, Magarinos-Torres & Azeredo, 2012).

Os enfermeiros detêm um papel extremamente importante na satisfação do utente com os cuidados de saúde, uma vez que estes constituem a maioria dos profissionais de saúde nas diferentes equipas e contactam diária e frequentemente com os utentes. Na área da enfermagem, a satisfação dos utentes resulta da relação entre as expectativas dos utentes relativamente aos cuidados de enfermagem e a perceção dos cuidados efetivamente recebidos. Por isso, Ribeiro (2003) refere que “os consumidores de cuidados de saúde requerem cada vez mais cuidados de qualidade, sendo que um dos indicadores da qualidade desses cuidados é a satisfação dos utentes”. Assim, o presente estudo teve como objetivo validar uma escala para avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem, adaptado do instrumento EUROPEP e avaliar a satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários da região centro de Portugal.

## **PARTICIPANTES E MÉTODOS**

Realizámos um estudo transversal com uma amostra de 827 utentes com idades compreendidas entre os 18 e os 90 anos ( $50,08 \pm 18,58$  anos), sendo mais frequente o género feminino (64,4%). A maioria dos utentes da amostra sabia ler e escrever (43,9%), 22,6% possuía o ensino básico, 21,9% frequentou o ensino secundário ou ensino superior e apenas 11,6% dos utentes referiu que não sabe ler nem escrever; 65,1% dos utentes eram casados, 31,6% solteiros / viúvos e 3,4% divorciados / separados. Os utentes pertenciam a várias unidades funcionais dos cuidados de saúde primários da região centro. Definimos como critérios de inclusão possuir idade  $\geq 18$  anos, sem alterações do estado mental, possuir capacidade de comunicação verbal e considerar apenas uma ida durante o período de colheita de dados. Os dados foram recolhidos através de um questionário composto por variáveis sociodemográficas, pelo questionário *European Task Force on Patient Evaluation of General Practice* (EUROPEP) e pela escala com 15 itens agrupados em dimensões que permitem avaliar os cuidados de enfermagem. O EUROPEP é um instrumento internacional para avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados primários e para permitir comparar resultados entre países. Em Portugal, foi desenvolvido pelo Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de

## SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL

Coimbra, testado e validado (Ferreira, Antunes & Portugal, 2010). O instrumento apresenta uma boa consistência interna, com um alfa de Cronbach de 0,953 para as dimensões principais e um alfa de Cronbach de 0,913 para as dimensões mais específicas (Ferreira, Antunes & Portugal, 2010). Estruturado, num primeiro grupo, em 5 dimensões - relação e comunicação estabelecida com os profissionais de saúde (7 itens), cuidados médicos (5 itens), informação e apoio recebidos pelos utilizadores (4itens), organização dos serviços (7 itens) e continuidade e cooperação com outros níveis de cuidados (2 itens) e num segundo grupo constituído por indicadores de áreas específicas de satisfação (consulta, marcação e acessibilidade; profissionais e condições do centro de saúde e serviços prestados), utilizando uma escala de likert de 5 pontos variando entre “má” e “excelente”. A Relação e Comunicação, os Cuidados Médicos, a Informação e Apoio, a Continuidade e Cooperação e a Organização dos Serviços são, segundo o grupo EUROPEP, os indicadores mais significativos sempre que os utentes avaliam a qualidade dos CSP. De realçar, que no estudo “A voz dos utilizadores dos Centros de Saúde” o instrumento de colheita de dados utilizado não contemplava as dimensões referentes aos profissionais de enfermagem. Apesar disso e por considerarmos o papel da enfermagem fundamental no processo saúde/doença dos utentes abordamos, também, este aspeto no presente estudo através das dimensões - relação de ajuda, dimensão interpessoal e dimensão instrumental – avaliadas através de uma escala de Likert variando entre 1 e 5, em que 1 corresponde a “Má” e 5 a “Excelente” (Quadro 1).

Quadro 1 – Dimensões de enfermagem

<b>Relação de Ajuda</b>
Tempo despendido pelo enfermeiro durante a consulta/tratamento Interesse demonstrado pelos seus problemas de saúde Confiança sentida no enfermeiro Forma como o enfermeiro o/a ouviu Atenção dada pelo enfermeiro Ajuda a enfrentar problemas emocionais
<b>Dimensão Interpessoal</b>
Confidencialidade da informação
<b>Dimensão Instrumental</b>
Preparação do enfermeiro na realização da consulta/tratamento Forma como o enfermeiro executou a consulta/tratamento Procedimentos realizados pelo enfermeiro Conhecimento do enfermeiro sobre o seu estado de saúde Encaminhamento para outros profissionais (nutricionista, psicóloga, assistente social, fisioterapeuta, entre outros) Ensinos/aconselhamento para promoção da saúde/prevenção da doença Explicação detalhada das técnicas e procedimentos realizados Compreensão da importância de seguir os conselhos do enfermeiro

## RESULTADOS

Do total da amostra, 43,7% dos utentes referiu que apresentava um estado de saúde ‘razoável’, 25,5% um ‘bom’ estado de saúde, 13,4% ‘mau’, 8,9% ‘muito bom’ e 8,5% ‘excelente’ estado de saúde.

Em relação ao tempo de espera para ser consultado, para além da hora marcada da sua consulta, os utentes em média esperavam 76,12±64,5 minutos.

Através do instrumento EUROPEP, dimensões de enfermagem, verificamos que a maioria dos utentes considerou ser muito pertinente a existência de uma consulta de enfermagem (51,9%);

19,5% de 'excelente' pertinência; 24,8% classificou-a de 'boa'; 2,9% de 'razoável' e apenas 1% considerou 'má' a pertinência de existência dessa consulta de enfermagem.

As dimensões para avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem, adaptadas do instrumento EUROPEP, e, considerando os 15 itens correspondentes a avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem o alfa ( $\alpha$ ) de *Cronbach* foi de 0,972 para as dimensões e o  $\alpha$  de *Cronbach* com base em itens padronizados foi de 0,973 – consistência interna 'muito boa'.

Segundo a Tabela 1 e, de maior interesse de análise são a correlação entre os scores do item e o total da escala ( $R$ ), o coeficiente de determinação múltipla ( $R^2$ ) entre o item e os restantes itens da escala e o valor de *Cronbach* da escala se esse item fosse eliminado da escala, podemos verificar através do  $\alpha$  de *Cronbach*, os itens são classificados de muito bons, com idêntico valor de  $\alpha$  de *Cronbach* (variando entre 0,969 e 0,974). Apesar do último item apresentar um  $\alpha$  de *Cronbach* ligeiramente maior do que o geral (0,974 vs. 0,972), resolvemos incluir todos os itens na escala. O item que apresenta maior correlação é o item '48' (0,87) e o que apresenta pior correlação é o item '56' (0,61). Ao calcular e analisar o *split-half*, verificamos que o  $\alpha$  de *Cronbach* da 1ª metade da escala foi de 0,965 e o da segunda metade foi de 0,937. Ao analisarmos a correlação de Pearson entre os itens verificamos que a correlação entre os itens que avaliam cada sintoma é boa (variando entre 0,86 e 0,61). Para a dimensão relação de ajuda – avaliada pelos itens 42, 43, 44, 45, 49 e 53 a correlação variou entre 0,82 e 0,86; para a dimensão interpessoal – avaliada pelo item 46 a correlação foi de 0,81 e para avaliar a dimensão instrumental avaliada pelos itens 47, 48, 50, 51, 52, 54, 55 e 56 variou entre 0,61 e 0,87 (Tabela 1).

Realizando a divisão por sexo, verificamos que o  $\alpha$  de *Cronbach* para ambos os sexos foi de 0,972.

Relativamente à percepção que os utentes possuem sobre a dimensão relação de ajuda da equipa de enfermagem, observámos que a maioria considera o tempo despendido na consulta/tratamento como "muito bom" (50,7%) e apenas 0,5% consideram-no "mau"; no interesse demonstrado pela respetiva equipa, este foi avaliado como "muito bom" (51,3%) e como "mau" por 0,6% dos utentes; a confiança transmitida pelos profissionais de enfermagem foi cotada por mais de metade dos utentes (52,2%) como "muito boa" e somente 0,4% a referiu como "má"; quanto à forma como o enfermeiro o/a ouviu, 52,2% considerou-a como "muito boa" e 0,4% como "má"; a atenção disponibilizada pelo enfermeiro foi considerada pela maioria (51,3%) como "muito boa" e como "má" por apenas 0,1%; e o item ajuda oferecida para enfrentar os problemas emocionais a maior percentagem de utentes referiu-o como "muito bom" (47,6%) e como "má" por 1,0% dos utentes. Para a dimensão interpessoal a maior percentagem de utentes classifica-a de muito boa (50,4%). A dimensão instrumental da equipa de enfermagem de acordo com os seus itens, verificamos que de acordo com os diversos parâmetros: preparação e forma como executou a consulta/tratamento, procedimentos realizados, ensinamentos/aconselhamento para a promoção da saúde/prevenção da doença, explicação detalhada das técnicas/procedimentos, importância de seguir os conselhos, conhecimentos sobre o estado de saúde e encaminhamento para outros profissionais, a maioria dos utentes concedeu-lhes a classificação de "muito boa" (50,3%, 52,4%, 51,4%, 50,2%, 48,9%, 45,6%, respetivamente), sendo que para item 'conhecimentos sobre o estado de saúde e encaminhamento para outros profissionais', a maioria dos utentes atribuiu-lhes a maior percentagem de 'bom'.

## DISCUSSÃO

Ao estudarmos a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem apercebemo-nos de como esta constitui um indicador relevante para caracterizar a qualidade dos cuidados de enfermagem através da informação dos utentes acerca da qualidade dos cuidados que recebem.

## **SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL**

Em análise, à literatura sobre avaliação da qualidade de cuidados de saúde facilmente se verifica que o conceito tem sido frequentemente operacionalizado através da satisfação do utente, e tem sido um tema largamente investigado por diversos autores ao longo das últimas décadas, que, contudo, ainda está longe de reunir consenso. A satisfação é uma perceção individual ligada à realização de uma expectativa ou satisfação de uma necessidade, pelo indivíduo cuja avaliação se realiza na perspetiva da pessoa (Roque, Veloso, & Ferreira, 2016). Em relação aos cuidados de saúde primários, a satisfação equivale ao bem-estar do utente, manifesto na sua opinião sobre a qualidade dos serviços obtidos (Roque, Veloso, & Ferreira, 2016; Ribeiro, 2005). Em suma, e da evidência consultada, o questionário EUROPEP português apresenta-se como um instrumento robusto e fidedigno para medir a satisfação dos utentes por meio da sua própria perspetiva e de lealdade dos utentes das Unidades de Saúde Familiar (Roque, Veloso, & Ferreira, 2016).

Analisando os resultados obtidos no presente estudo quanto à perceção que os utentes têm do seu estado geral de saúde verificamos que 43,7% dos utentes a classificam como “razoável” enquanto 13,4% a classificam como “má”. Quanto às dimensões agrupadas para avaliar a satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem podemos verificar que a maioria dos utentes a classifica de “muito bom”. Num estudo realizado por Ferreira, Raposo & Godinho (2005) constatamos que os resultados obtidos são muito semelhantes aos do presente estudo - mais de metade dos utentes refere de “razoável” o seu estado geral de saúde e 22,2% consideram-no como “mau”. Outro estudo desenvolvido por Alejo & Diez (2009), no que respeita ao tempo dedicado aos utentes, a maioria (77,7%) considera-o “satisfatório”; quanto ao interesse demonstrado por parte da equipa de enfermagem, 96,2% dos utentes classifica-o de satisfatório e o item confiança é avaliado como “satisfatório” por 98,4% dos utentes. Outro estudo realizado por Ferreira & Antunes (2009), aproximadamente metade dos utentes (48,4%) classifica como “satisfatório” o tempo dedicado pelo pessoal de enfermagem e 50,4% mencionaram como “muito bom” a confidencialidade da informação. Silva, Lopes, Massapina & Santos (2007) mostrou que os utentes classificam de “bom” (57,8%) a informação clínica que é prestada pela enfermeira. Também para a dimensão instrumental, há estudos que corroboram com os resultados do estudo (Agüero, Cobo, & Fuentes, 2008; Silva, Lopes, Massapina & Santos, 2007).

### **CONCLUSÃO**

Podemos verificar que as dimensões para avaliar os cuidados de enfermagem em adultos nos cuidados de saúde primários apresentam uma consistência interna muito boa. A maioria dos utentes avaliados está muito satisfeita com os cuidados de enfermagem prestados.

Uma vez que a avaliação da satisfação do utente tem-se revelado uma ferramenta indispensável para a melhoria dos cuidados de saúde, a validação e os resultados obtidos no presente estudo poderão constituir um recurso para melhorar a prestação dos cuidados de saúde pela instituição, designadamente os de enfermagem.

### **AGRADECIMENTOS**

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UID/Multi/04016/2016. Agradecemos adicionalmente ao Instituto Politécnico de Viseu e ao CI&DETS pelo apoio prestado.

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agüero, F.P., Cobo, P.A., & Fuentes, A.F. (2008). Satisfacción de los pacientes en la consulta de enfermería de enfermedad renal crónica avanzada. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 11(3),167-172.

- Alejo, B.P., & Diez, P.G. (2005). Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Revista Cubana de Enfermería*, 21(2): Ciudad de la Habana.
- Coimbra, V.C.C., Kantorski, L.P., Oliveira, M.M., Pereira, D.B., Nunes, C.K., & Eslabão, A.D. (2011). Avaliação da satisfação dos usuários com o cuidado da saúde mental na Estratégia Saúde da Família. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45(5):1150-1156. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v45n5/v45n5a17.pdf>
- Esher, A., Santos, E.M., Magarinos-Torres, R., & Azeredo, T.B. (2012). Construindo critérios de julgamento em avaliação: especialistas e satisfação dos usuários com a dispensação do tratamento do HIV/Aids. *Ciência & Saúde Coletiva*, 17(1):203-214.
- Ferreira, P.L., Antunes, P., & Portugal, S. (2010). O valor dos cuidados de saúde primários: Perspetiva dos utilizadores das USF. Lisboa: Ministério da Saúde.
- Ferreira, P.L., Raposo, V., & Godinho, P. (2005). A voz dos utilizadores dos Centros de Saúde. Lisboa: Instituto da Qualidade em Saúde.
- Ferreira, P.L. & P. Antunes (2009). "Monitorização da satisfação dos profissionais das USF", Centro de Estudos e Investigação em Saúde, Universidade de Coimbra. Disponível em URL:[http://www.uc.pt/org/ceisuc/Investigacao/Proj\\_concluidos/Sat\\_USF/result\\_prof](http://www.uc.pt/org/ceisuc/Investigacao/Proj_concluidos/Sat_USF/result_prof).
- Ministério da Saúde. Grupo Técnico para o Desenvolvimento dos Cuidados de Saúde Primários. (2012). Os Cuidados de Saúde Primários nas Unidades Locais de Saúde. Documento de trabalho - versão de 2012.09.30. [http://www.acss.min-saude.pt/Portals/0/6-ulsecsp\\_2012.09.30.pdf](http://www.acss.min-saude.pt/Portals/0/6-ulsecsp_2012.09.30.pdf)
- Lobo, A., Martins, A., Carvalho, A., Santos, M., Monteiro, M., & Rodrigues, V. (2013). Acessibilidade e Equidade nos Cuidados de Saúde: Acessibilidade e Equidade nos Cuidados de Saúde: relação com a qualidade de vida e satisfação. 1ª edição; ISBN: 978-989-97708-2-9.
- Pimentel, H.J.M.F. (2010). Avaliação da satisfação dos utentes em relação aos centros de Saúde do Serviço Regional de Saúde dos Açores. (Dissertação de mestrado). Universidade dos Açores.
- Ribeiro, A.L.A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem de S. João, para concurso de provas públicas para professor coordenador na área científica de ciências de enfermagem Porto, Porto.
- Ribeiro, A.L. (2005). O percurso da construção e a validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos utentes em relação aos cuidados de enfermagem. *Revista Ordem dos Enfermeiros*, (16):53-60.
- Roque, H., Veloso, A., & Ferreira, P.L. (2016). Versão portuguesa do questionário EUROPEP: contributos para a validação psicométrica. *Revista de Saúde Pública*, 50:61. DOI: 10.1590/S1518-8787.2016050006259.
- Silva, C.A., Lopes, A.M.S., Massapina, I.C., & Santos, T.C.A (2007). Estudo da Satisfação dos Utesntes do Hospital Espírito Santo de Évora E.P.E. (Relatório Final). Universidade de Évora, Centro de Investigação em Sociologia e antropologia, Évora. Disponível em [http://www.hevo-ra.min-saude.pt/media/uploads/cms\\_media/151/relatorio\\_final\\_hese\\_epe.pdf](http://www.hevo-ra.min-saude.pt/media/uploads/cms_media/151/relatorio_final_hese_epe.pdf).

**SATISFAÇÃO DOS UTENTES DOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – AMOSTRA DA REGIÃO CENTRO DE PORTUGAL**

*Tabela 1 – Propriedades psicométricas dos itens que avaliam os cuidados de enfermagem*

	Média	DP	R	R <sup>2</sup>	Alfa de Cronbach se o item for excluído
<b>Itens</b>					
<b>Qual a sua opinião sobre o Enfermeiro do seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses em relação a...</b>					
42 - tempo despendido pelo enfermeiro durante a consulta/tratamento?	3,87	0,77	0,86	0,78	0,970
43 - interesse demonstrado pelos seus problemas de saúde?	3,87	0,78	0,84	0,79	0,970
44 - confiança sentida no enfermeiro?	3,93	0,76	0,86	0,81	0,970
45 - forma como o enfermeiro o/a ouviu?	3,94	0,76	0,86	0,81	0,970
46 - confidencialidade da informação?	3,96	0,76	0,81	0,70	0,970
<b>Qual a sua opinião sobre o Enfermeiro do seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses em relação a...</b>					
47 - preparação do enfermeiro na realização da consulta/tratamento?	3,89	0,74	0,86	0,80	0,970
48 - forma como o enfermeiro executou a consulta/tratamento?	3,94	0,73	0,87	0,83	0,969
49 - atenção dada pelo enfermeiro?	4,01	0,74	0,86	0,80	0,970
50 - procedimentos realizados pelo enfermeiro?	3,93	0,73	0,86	0,81	0,970
51 - ensinamentos / aconselhamento para promoção da saúde/prevenção da doença?	3,91	0,77	0,80	0,73	0,970
<b>Qual a sua opinião sobre o Enfermeiro do seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses em relação a...</b>					
52 - explicação detalhada das técnicas e procedimentos realizados?	3,73	0,83	0,80	0,71	0,971
53 - ajuda a enfrentar problemas emocionais?	3,76	0,84	0,82	0,76	0,970
54 - compreensão da importância de seguir os conselhos do enfermeiro?	3,84	0,79	0,86	0,79	0,970
<b>Qual a sua opinião sobre o Enfermeiro do seu Centro de Saúde nos últimos 12 meses em relação a...</b>					
55 - conhecimento do enfermeiro sobre o seu estado de saúde?	3,73	0,82	0,79	0,71	0,971
56 - encaminhamento para outros profissionais (exemplo nutricionista, psicóloga, assistente social, fisioterapeuta, entre outros)?	3,51	0,83	0,61	0,48	0,974