

Título: Satisfação dos Utentes e a avaliação da Importância dos fatores profissionais e organizacionais numa consulta de Estomatologia.

Autores:

- Susana Mendes

Enfermeira com Especialidade em Pediatria

Mestrado em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediátrica; Licenciada em Psicologia

Consulta de Otorrinolaringologia do Centro Hospitalar de Lisboa Central, Lisboa

sreismendes@gmail.com

Tlm: 914651800

- Patrícia Delfim

Médica Dentista

Mestrado integrado em Medicina Dentária

Clínica das Avenidas, Lisboa

Satisfação dos Utentes e a avaliação da Importância dos fatores profissionais e organizacionais numa consulta de Estomatologia

Susana Mendes

Enfermeira com Especialidade em Pediatria no CHLC

Patrícia Delfim

Médica Dentista na Clínica das Avenidas

Novembro de 2016

Clínica das Avenidas, Lisboa

TÍTULO: Satisfação dos Utentes e Importância dos fatores interrelacionais/profissionais e organizacionais numa consulta de Estomatologia.

RESUMO:

Os cuidados de saúde envolvem vários fatores que estão interrelacionados com a satisfação do utente. Estes devem ser sistematicamente monitorizados, no sentido de se promover a avaliação dos cuidados. Esta avaliação tem como finalidade, prestar assistência diferenciada e de qualidade aos utentes que dela necessitam.

Para que se consiga determinar se os fatores profissionais e organizacionais são importantes para os utentes e se as suas necessidades estão a ser asseguradas, é necessário recorrer a avaliação dos procedimentos, dos profissionais que desempenham estes tratamentos e às circunstâncias organizacionais e físicas que lhe são alusivas. Somente com esta análise poderá haver o desenvolvimento dos cuidados e a promoção do bem-estar físico e do conforto psicológico dos utentes.

Com o objetivo de avaliar a satisfação que o utente tem relativamente à consulta de estomatologia, e identificar qual a importância atribuída a determinados fatores interrelacionais/profissionais e organizacionais numa consulta de estomatologia, foi realizado um estudo de investigação na Clínica das Avenidas em Lisboa. Concluiu-se que os fatores considerados mais importantes pelos utentes são a Eficácia dos tratamentos e a Confiança nos Profissionais de Saúde. O fator menos votado como importante foi o Tempo de espera. Relativamente à satisfação, a percentagem mais alta de satisfação relaciona-se com a confiança que sentem no profissional de saúde, com as condições físicas e a higiene da clínica e com a simpatia. O tempo de espera, foi o único item com menor pontuação de satisfação total.

PALAVRAS-CHAVE: estomatologia, fatores, satisfação, utente.

Índice

Introdução.....	Pág. 4
Desenvolvimento.....	Pág. 5
Metodologia.....	Pág. 7
Resultados.....	Pág. 9
Discussão de resultados.....	Pág. 16
Conclusão.....	Pág. 19
Referências.....	Pág. 21

INTRODUÇÃO

O Plano Nacional de Saúde de 2012-2016 atribui primazia à importância dos cuidados ao contemplar o desenvolvimento das metodologias e estruturas em função da prestação de cuidados de qualidade, uma vez que estas estratégias são promotoras de melhores resultados, rentabilizarem recursos e levarem a uma maior satisfação.

A qualidade dos cuidados é analisada por diversos fatores, sendo a satisfação dos utentes um critério a ter em consideração. Este critério é profícuo em virtude de ter uma forte correlação positiva com a satisfação dos utentes, sendo que os utentes verbalizam maiores níveis de satisfação, com a elevada qualidade dos cuidados (Donabedian, 1980; Esa, Rajah, Razak, 2006).

Para que exista satisfação dos utentes deverá haver uma preocupação da instituição para aceder a estas avaliações de forma sistemática, de forma a que haja um desenvolvimento contínuo da prática desenvolvida. Os utentes têm o direito a ficar satisfeitos com os procedimentos realizados bem como a sentir confiança nos profissionais atinentes à Instituição.

Nas diversas especialidades de saúde as consultas de estomatologia são consideradas pelos utentes como situações de stress e desconforto físico e psicológico, tornando-se, por conseguinte, uma área relevante para avaliação da satisfação dos utentes (Esa, Rajah, Razak, 2006). Concomitantemente a adesão dos utentes às consultas de estomatologia, é fulcral conhecer a importância que determinados fatores exercem nos utentes, nomeadamente fatores interrelacionais-profissionais e fatores organizacionais.

Para conhecer a satisfação dos utentes na consulta multidisciplinar de estomatologia e quais os fatores interrelacionais-profissionais e organizacionais que os utentes atribuem maior relevância, foi realizado um questionário com 18 questões, 4 questões sobre caracterização da amostra e 14 questões fechadas.

Foram entregues os questionários entre setembro e novembro de 2016. Após a análise dos questionários, esperava-se conhecer quais os fatores a que os participantes atribuíram maior importância numa consulta de estomatologia, bem como seu nível de satisfação. Caso existissem níveis baixos de satisfação, pretendia-se analisar as causas e melhorar essas áreas, beneficiando os Utentes e a Clínica.

DESENVOLVIMENTO

O Grau de satisfação dos doentes é essencial para os cuidados de saúde, uma vez que é um direito do próprio utente, ser atendido e tratado com elevados níveis de qualidade.

A satisfação desempenha um forte componente na afluência à instituição que presta os cuidados, uma vez que o utente recorre ao local em que sente que foi bem tratado e em que se sentiu confiante nos cuidados que auferiu.

Segundo Mahon (1996) a satisfação é o processo comparativo onde se realiza uma avaliação cognitiva e se obtêm uma resposta eficaz sobre a estrutura, o processo e o resultado dos cuidados de saúde que foram prestados. A Satisfação é composta por um vasto campo de influências e interligações entre as necessidades percebidas, as expectativas do próprio, as circunstâncias de cada situação específica e os fatores ambientais.

As consultas de estomatologia são situações que implicam cuidados diferenciados da equipa de saúde e que envolvem a confiança do utente nos procedimentos a que é sujeito. Estas consultas têm vários profissionais que entram em contacto com o doente e integram determinadas atividades, sendo um processo interligado que parece simples, mas que envolve investimento da instituição e dedicação dos profissionais.

Desde o espaço físico da consulta, as suas condições higiénicas, ao atendimento dos assistentes técnicos e profissionais de saúde, à diferenciação técnico-científica dos profissionais de saúde e ao inter-relacionamento profissional/doente, o utente está sujeito a diversas atividades e áreas de cuidados. Nesse sentido é importante conhecer quais os fatores que o utente prioriza, uma vez que este avalia implicitamente a qualidade dos cuidados, os profissionais, as relações profissionais, as condições físicas, entre outros. Os autores Lima-Costa e Loyola Filho (2008), Westaway et al (2003) e Ramquvist (2010) advogam que a avaliação do utente deve ser considerada, acentuando o interesse em conhecer quais os fatores que estão associados a satisfação do doente, de forma a melhorar o atendimento e ir ao encontro das suas necessidades.

Diversos autores analisaram quais os fatores que estão mais relacionados com a satisfação do atendimento clínico, sendo os mais comumente enunciados os fatores interrelacionais/profissionais e os fatores organizacionais.

- Na vertente interrelacional e profissional destacam-se o conhecimento científico do profissional de saúde, a prática clínica, os procedimentos executados, bem como a simpatia, a comunicação com o doente, a relação médico-paciente, o acolhimento, entre outros (Cartaxo e Santos, 2007; Lima Costa e Loyola, 2008; Rodrigues, 2012; Westaway e Rheeder, 2003).

Segundo Santos (2009) o conhecimento do profissional de saúde e a sua atualização baseada na informação científica, bem como a sua formação prática, e a sua experiência são os fenómenos de avaliação técnica considerados como os mais relevantes, no entanto, não são os únicos fatores que contribuem para a satisfação do utente.

Hashim (2005) defende em particular a comunicação profissional de saúde/utente, e a importância da informação prévia e da explicação do procedimento na promoção da satisfação do utente. No seu estudo concluiu que a maioria dos participantes gostaria que o médico explicasse o procedimento, o que iria incrementar a relação profissional doente/médico e a confiança nos procedimentos efetuados e na adesão às indicações pós- tratamento. Em virtude dos procedimentos de estomatologia serem frequentemente invasivos, e originarem receios de lesão corporal, os profissionais de saúde devem saber como comunicar com o doente, desmistificando receios, recorrendo a informação prévia, e à utilização de modelos anatómicos.

- Na vertente organizacional enumera-se o tempo de espera para o atendimento, a acessibilidade para a marcação de consulta, o espaço físico, a condições de higiene, entre outros (Bottan, 2006; Cartaxo e Santos, 2007; Fellani, Grita e Yevis, 2011; Lima Costa e Loyola, 2008; Westaway e Rheeder 2003).

Os fatores organizacionais vêm reforçar o paradigma que a satisfação do utente não se baseia somente na capacidade técnica do profissional de saúde, sendo um campo bastante mais vasto. Newsome e Wright, 1999 concluíram num trabalho de investigação que apesar da experiência não ter sido boa com o dentista em questão, o utente poderá sentir satisfação em todo o processo geral que envolve o seu atendimento, fortalecendo a importância de diversos fatores como os processos de gestão institucional e de organização do serviço.

O somatório de todas as vertentes podem ser uma mais valia no atendimento dos utentes e incrementar a satisfação que estes têm do decurso e atendimento clínico (Rodrigues *et al*, 2012; Casey, 1988) através da identificação de áreas de intervenção e de promoção de segurança e do conforto físico e psicológico.

Mediante a enumeração de diversos fatores associados à satisfação do utente, seria crucial determinar os itens mais valorizados. Para avaliar quais os fatores mais correlacionados com a satisfação do utente, Williams e Calnan (1991) no estudo que desenvolveram, concluíram que os elevados graus de satisfação do doente estão associados principalmente à competência profissional e aos cuidados implementados, bem como a relação de confiança entre o profissional de saúde e o utente.

Mediante o que foi explanado e de acordo com os fatores mais considerados pelos utentes, foi criado um questionário contendo diversos critérios que poderiam ser relevantes para manter os utentes com um elevado grau de satisfação. Com a aplicação deste questionário pretendeu-se conhecer quais os fatores mais importantes para os utentes e conhecer a sua satisfação em relação a consulta de estomatologia realizada na Clínica das Avenidas.

METODOLOGIA

Relativamente à metodologia utilizada consideramos ser um estudo de carácter quantitativo. Um estudo que utiliza o método de investigação quantitativa tem como finalidade “contribuir para o desenvolvimento e validação dos conhecimentos; oferece também a possibilidade de generalizar os resultados, de predizer e de controlar os acontecimentos.” Freixo (2009, p.145).

O estudo foi realizado numa clínica de saúde de Lisboa, designada como Clínica das Avenidas. Foi realizado um pedido de autorização do estudo e questionário, ao Diretor da Clínica, o qual foi autorizado.

A população deste estudo foram os utentes da consulta de estomatologia da Clínica das Avenidas, com consulta marcada entre setembro e novembro de 2016.

Para instrumento de avaliação foi utilizado um questionário com 18 perguntas fechadas, sendo 4 questões de caracterização da amostra e 14 questões de conhecimento da relevância

atribuída pelo utente aos fatores interrelacionais/profissionais e organizacionais, bem como, à avaliação da satisfação da consulta. As 4 questões de caracterização estavam incorporadas na parte I do questionário e as 14 questões de avaliação de fatores e de satisfação, estavam contidas na parte II do questionário.

A Parte I que continha questões de caracterização da amostra encontrava-se no início do questionário e pretendiam conhecer a idade dos participantes, o género, a formação e o tempo de frequência dos utentes nas consultas de estomatologia na instituição.

A parte II do questionário incluía as 14 questões fechadas e envolvia o recurso a escalas de *likert*, com cinco possibilidades de resposta.

Na avaliação da importância dos fatores, a primeira opção de resposta identificava o nível mais baixo de relevância (“Nada importante”), a segunda opção de resposta identificava um nível baixo de relevância (“Pouco importante”), a terceira resposta identificava um nível moderado de relevância (“Moderadamente importante”), a quarta opção era selecionada quando houvesse um nível alto de relevância (“Muito Importante”) e a quinta opção adequava-se às respostas de nível máximo de relevância (“Extremamente importante”).

Na avaliação da satisfação, à semelhança das anteriores, a primeira opção de resposta identificava o nível mais baixo de satisfação (“Nada satisfeito”), até à quinta opção de nível máximo de satisfação (“Extremamente satisfeito”).

As questões de avaliação abordavam as seguintes temáticas: informação Prévia, tempo de espera para o atendimento clínico, eficácia dos tratamentos prestados, confiança nos profissionais da consulta de estomatologia, simpatia dos profissionais, higiene do consultório, adequação do espaço clínico. No final havia um espaço destinado para observações ou sugestões.

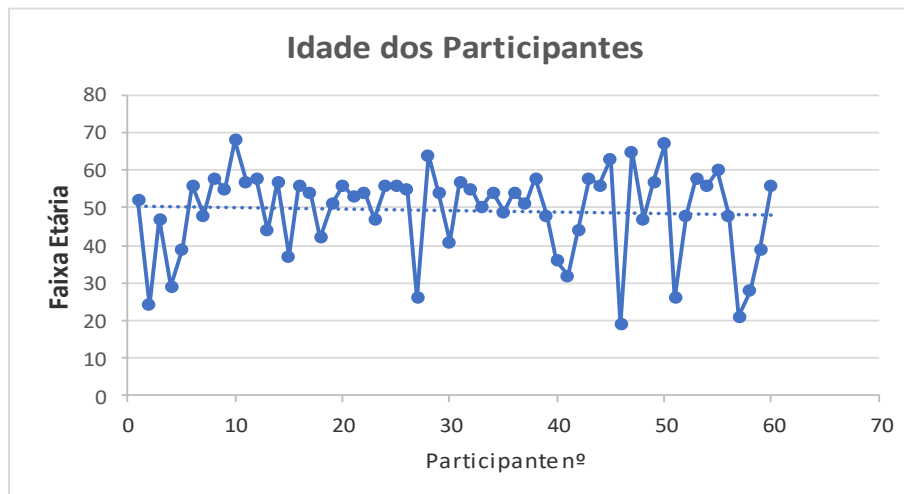
Foram entregues 95 questionários em papel entre 1 de setembro de 2016 a 30 de Novembro de 2016, aos utentes atendidos na consulta de estomatologia da Clínica das Avenidas, com acompanhamento há mais de 1 ano. Foi solicitado o consentimento informado e cumpridos os Direitos Fundamentais do Doente, para a colaboração neste estudo. Nos casos que aceitaram colaborar foi entregue o questionário e um envelope com portes pagos. Foi solicitado o seu preenchimento num prazo de 2 semanas e o envio para a clínica. O principal objetivo do estudo foi o de conhecer quais os fatores a que os utentes mais importância

atribuíam e qual a satisfação dos utentes relativamente à consulta de estomatologia. Foram recebidos 60 questionários totalmente preenchidos.

RESULTADOS

No presente estudo foram avaliados 60 questionários, uma vez que foram os questionários que foram recebidos totalmente preenchidos.

Foi realizada uma análise das frequências das respostas (n=) e da percentagem das mesmas (%). Após a análise dos dados, as respostas dos participantes na Parte I, sobre caracterização da amostra, indicaram que a idade dos participantes está compreendida entre os 19 e os 68 anos, com uma média de idades de 49,2 anos.



Trinta e dois dos participantes são do sexo feminino (53%) e 28 indivíduos do sexo masculino (47%).

Relativamente à formação, 48 participantes têm a licenciatura (80%), 7 participantes têm o mestrado (12%), 3 elementos da amostra têm o 12º ano (5%) e 2 elementos têm o doutoramento (3%). Nenhum dos participantes tinha menos do que o 11º ano.

Quanto ao tempo de frequência nas consultas de estomatologia na instituição, 6 participantes (10% da amostra) frequentam a Clínica há mais de 11 anos, 51 participantes (85% da amostra) frequentam entre 6 e 10 anos e 3 elementos da amostra (5% da amostra) frequentam a Clínica entre 1 a 5 anos.

As respostas dos participantes na Parte II do Questionário incidiam na Importância atribuída aos fatores influentes na satisfação dos utentes e na satisfação destes relativamente ao atendimento na Clínica.

Relativamente à Questão nº1 sobre a Importância da Informação Prévia relativamente aos tratamentos dentários, 46 utentes consideraram ser “muito importante”, 9 utentes referiram ser “moderadamente importante” e 5 participantes mencionaram ser “extremamente importante”.

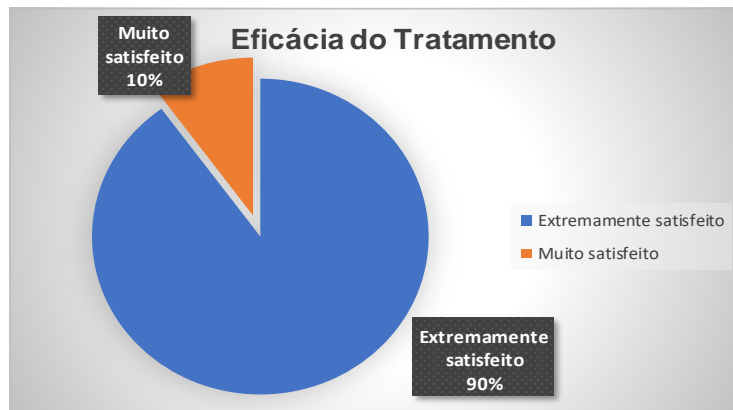
Importância da Informação Prévia					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	–	–	9	46	5
Média	–	–	15%	77%	8%

A Questão nº 2 sobre a satisfação do utente quanto à informação prévia sobre o tratamento dentário, 48 utentes consideraram estar “extremamente satisfeitos” e 12 utentes “muito satisfeitos”.



A Questão nº 3 relativa à Importância da Eficácia do Tratamento demonstrou que os 60 utentes (100% da amostra) consideraram ser extremamente importante esse fator.

No que concerne à Questão nº4 sobre a eficácia do tratamento efetuado nas consultas anteriores, 54 participantes referiram estar “extremamente satisfeitos” e 6 utentes referiram sentir-se “muito satisfeitos”. Destes 6 utentes, 2 referiram em observações que o tratamento incluía mais sessões e por esse motivo ainda não tinham a resolução completa da sua situação.



Relativamente à Questão nº 5 sobre a Importância da Confiança no Profissional de Saúde, 53 utentes divulgaram ser “extremamente importante” e 7 participantes referiram ser “muito importante”.

Importância da Confiança no Profissional de Saúde					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	–	–	–	7	53
Média	–	–	–	12%	88%

Quanto à Questão nº6 relativamente ao grau de confiança nos profissionais da consulta de estomatologia, 59 participantes dos utentes responderam sentir-se “extremamente satisfeitos” com a confiança que depositavam nos profissionais da consulta e 1 utente verbalizou estar “muito satisfeito”.



No que se refere à Questão nº 7 sobre a Importância da Simpatia dos Profissionais de Saúde, 37 participantes referiram ser “moderadamente importante”, 14 utentes apreciaram ser “muito importante” e 9 participantes consideraram ser “pouco importante”.

Importância da Simpatia dos Profissionais					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	–	9	37	14	–
Média	–	15%	62%	23%	–

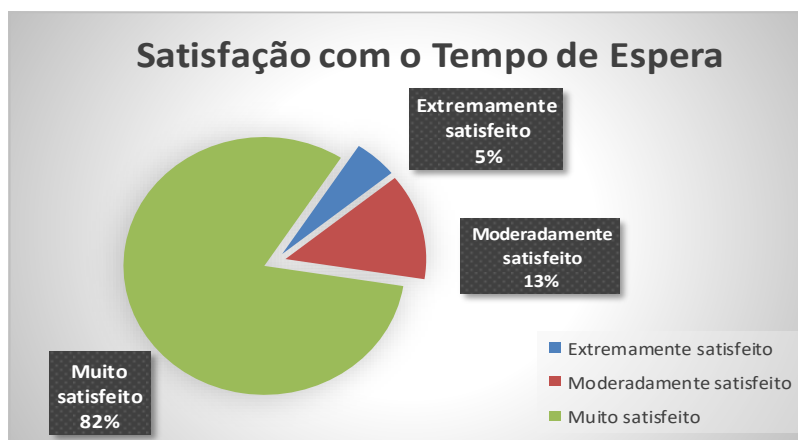
A respeito da Questão nº8 quanto à simpatia dos profissionais, 57 utentes enunciaram sentir-se “extremamente satisfeitos” com os profissionais da consulta e 3 inquiridos referiram estar “muito satisfeitos” com a simpatia dos profissionais.



Relativamente à Questão nº9 acerca da Importância do Tempo de Espera, 44 utentes responderam ser “moderadamente importante”, 11 elementos declararam ser “pouco importante”, 3 participantes referiram ser “muito importante”, 2 utentes disseram não ser importante.

Importância do Tempo de Espera					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	2	11	44	3	–
Média	3,3%	18,3	73,3%	5%	–

A Questão nº10 sobre a satisfação em relação ao tempo de espera no atendimento da consulta, revelou que 49 utentes responderam sentir-se “muito satisfeitos”, 8 utentes estavam “moderadamente satisfeitos” e 3 utentes sentiam-se “extremamente satisfeitos”.



A Questão nº 11 demonstrou a Importância da Higiene do Consultório, sendo que 53 utentes responderam ser “muito importante”, 5 utentes consideraram ser “extremamente importante” e 2 participantes referiram ser “moderadamente importante”.

Importância da Higiene do Consultório					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	–	–	2	53	5
Média	–	–	3,3%	88,3%	8,3%

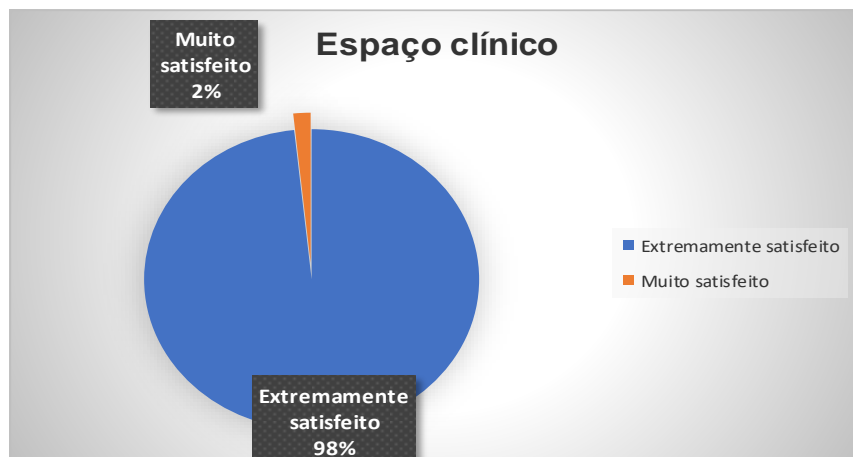
Quanto à Questão nº12 sobre o Grau de satisfação com a higiene apresentada pelo consultório, 58 utentes referiram estar “extremamente satisfeitos” com esse facto e 2 inquiridos responderam estar “muito satisfeitos”.



A Questão nº 13 sobre a Importância do Espaço Clínico revela que 49 utentes responderam ser “moderadamente importante”, 7 participantes relataram ser “pouco importante” e 4 utentes referiram ser “muito importante”.

Importância do Espaço Clínico					
	Nada Importante	Pouco Importante	Moderadamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
Frequência	–	7	49	4	–
Média	–	11,6%	81,6%	6,6%	–

A Questão nº 14 retratava a adequação do espaço clínico à consulta de estomatologia, sendo referido por 59 participantes como estando “extremamente satisfeitos” e 1 participante como estando “muito satisfeito”.



DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Dos resultados obtidos observamos que a caracterização da amostra demonstra que apesar de haver participantes de uma ampla faixa etária, a média de idade é relativamente alta (49 anos), o que pode ser explicado pelo aumento da necessidade de tratamentos dentários com a progressão da idade. A distribuição relativamente ao género é moderada, não havendo um predomínio de um dos géneros. A maioria dos participantes (95%) tem formação superior e somente 5% (3 participantes) têm o 12º ano.

A maioria dos inquiridos (95%) frequentam as consultas de estomatologia da Clínica há mais de 5 anos (51 elementos frequentam há mais de 6 anos e 6 inquiridos frequentam a clínica há mais de 11 anos), o que poderá explicar os bons resultados globais do questionário de satisfação, uma vez que os utentes mantêm a sua assiduidade em virtude de estarem satisfeitos.

Da totalidade dos questionários podemos analisar que relativamente à Importância que os utentes atribuem aos fatores interrelacionais/profissionais e organizacionais, os participantes revelaram ser “Extremamente importante” a Eficácia dos tratamentos (100% dos utentes) e a Confiança nos profissionais de saúde (88% dos participantes). Estes resultados estão em consonância com as conclusões do estudo de Rajah e Razak (2006), em que a eficácia dos tratamentos é apontada como um critério fulcral para os utentes, constituindo um motivo para comprometer os tratamentos posteriores, caso existam índices baixos, diminuindo a própria adesão do doente às indicações dos profissionais de saúde.

Como “Muito importante” foi considerado por 88,3% da amostra a Higiene da clínica e por 77% dos participantes a Informação prévia dada antes dos procedimentos. Sondell et al (2002) também advogam a relevância da informação prévia ao citarem que a utilização de explicações simples e recursos a materiais didáticos relativos ao tema é uma medida que contribui em muito para o bem-estar do utente.

Como “Moderadamente importante” foi relatado pelos utentes o Espaço físico (81,6% da amostra), o Tempo de espera (73,3% dos participantes) e a Simpatia (62% da amostra). Este último fator também foi validado por Cartaxo e Santos (2004) como sendo um dos fatores relevantes nos cuidados desenvolvidos aos utentes, em virtude de ser um dos critérios integrados na relação interpessoal e na humanização dos cuidados.

O Tempo de espera foi o único fator que foi indicado por uma pequena minoria não representativa (3,3% dos participantes) como não sendo importante. A maioria classificou-o como sendo moderadamente importante, contrariamente ao estudo de Fellani, Grita, Yevis (2011) em que o tempo de espera é um dos critérios que é nomeado como mais importante, concomitantemente com o conhecimento médico e a informação prévia dada sobre o tratamento.

Relativamente aos resultados sobre a satisfação dos utentes são extremamente satisfatórios. Analisamos percentagens muito altas quanto ao grau de confiança nos profissionais de saúde, ao espaço clínico (98,3%), à higiene do consultório (96,67%) e à simpatia (95%).

Os níveis elevados de satisfação, no que concerne à confiança dos profissionais de saúde, poderão estar relacionados com o ensino para a saúde realizado na consulta, bem como à importância que os profissionais desta consulta atribuem ao esclarecimento de dúvidas, e à satisfação das necessidades dos utentes, contrariamente ao estudo de Fellani, Grita, Yevis, 2011, em que os níveis de satisfação eram baixos quanto ao conhecimento das necessidades do doente por parte dos profissionais de saúde e à informação prestada sobre o tratamento que iriam executar.

A simpatia dos profissionais da clínica (95%) é extremamente satisfatória, contrariamente ao estudo de Rajah e Razak (2006) em que a simpatia do staff é um critério de grande insatisfação. Apesar de não ser um critério técnico-científico, a simpatia é um dos critérios a que os utentes reconhecem uma importância moderada, facilitando as relações interpessoais entre utente e profissional de saúde.

O espaço físico clínico apesar de não ser avaliado como um atributo decisivo para o utente, pode ser apreciado ao nível do conforto e bem-estar, na medida em que as situações em que o espaço está decrepito e pouco estimado poder influenciar em muito a insatisfação do utente, influenciando na adesão do mesmo à consulta e à instituição.

Relativamente à eficácia do atendimento do tratamento efetuado, analisámos resultados iguais a 90% de extrema satisfação (54 participantes) e 10% sentiram-se “muito satisfeitos” (6 participantes). Pela análise dos questionários, dos 6 elementos (10% da amostra) que relataram eficácia parcial, 2 elementos (3,3% da amostra) descreveram que a eficácia não era total, uma vez que “o tratamento incluía mais sessões e por esse motivo ainda não tinham a resolução completa da sua situação” SIC., o que significa que a avaliação dependia do número de procedimentos terapêuticos que incluía dois ou mais tratamentos para a solução da situação clínica e por esse motivo a eficácia não foi total logo no primeiro tratamento.

Apesar do exposto consideramos que os resultados foram benéficos relativamente à eficácia dos cuidados realizados ao utente, ao contrário dos estudos de Newsome e Wright, 1999, e

Rajah e Razak (2006) em que os resultados foram baixos relativamente à experiência com o dentista e com os tratamentos dentários.

Neste estudo 80% dos elementos da amostra estão “extremamente satisfeitos” quanto à informação prévia que foi facultada sobre o tratamento dentário, o que está de acordo com os estudos de Sondell, et al (2002) que acentuam a importância da comunicação e informação sobre saúde dentária entre dentista e doente. Rahmqvist e Bara (2010) também defendem a informação prévia sobre o tratamento e a inclusão do paciente na decisão terapêutica, como elemento decisivo da satisfação do utente.

Quanto ao tempo de espera para o atendimento 82% dos participantes referiram estar “muito satisfeitos”, o que é considerado aceitável, contrariamente aos estudos de Haydar et al (2004), Rajah e Razak (2006) e Fellani, Grita, Yevis (2011), em que o tempo de espera foi o critério com maior grau de insatisfação, verbalizado pelos utentes que recorriam a instituições para tratamentos dentários.

Apesar dos resultados neste estudo serem superiores aos encontrados em estudos anteriores, o critério “tempo de espera” foi o único em que a maioria da amostra escolheu o item abaixo do ideal (“muito satisfeitos”) na escala de likert, e agravando os resultados 13% da amostra referiu estar “moderadamente satisfeito”. Somente 5% dos inquiridos referiu estar “extremamente satisfeito” (item máximo de satisfação) com o tempo de espera. Contudo, este fator não foi reconhecido pelos utentes como tendo uma importância elevada.

Bottan, Sperb, Telles e Uriarte (2006) analisaram a satisfação de utentes em serviços clínicos odontológicos e expuseram determinadas ações para diminuir o tempo de espera de atendimento, através da triagem das situações, conjugada com uma oferta mais ampla do número de atendimentos. Na presente clínica uma proposta de melhoria seria conjugar o agendamento das consultas com a situação clínica, estabelecendo um tempo menor para situações mais simples dum ponto de vista clínico e um tempo de atendimento mais extenso para situações clínicas mais complexas, em vez dos atuais 30 minutos previstos para todos os utentes.

CONCLUSÃO

A valorização da opinião do doente é uma estratégia que contribui para a melhoria do atendimento ao mesmo, desenvolvendo os cuidados e diferenciando a instituição. Ao conhecer a satisfação do doente perante os cuidados e perceber quais os fatores mais influentes, aumenta-se a capacidade do profissional de saúde, tornando-o aliado na qualidade dos procedimentos realizados.

O estudo realizado demonstrou a opinião dos utentes relativamente à importância discriminada de alguns fatores interrelacionais/profissionais e organizacionais e a sua satisfação relativamente aos mesmos.

Foram classificados como sendo extremamente importantes, a Eficácia do tratamento ministrado e a Confiança no profissional de saúde. A Higiene e a Informação prévia transmitida também foram considerados como muito importantes.

O Espaço físico, o Tempo de espera e a Simpatia foram os que tiveram percentagens mais baixa em termos de importância atribuída pelos utentes, sendo considerados como moderadamente importantes. Não houve nenhum fator que fosse avaliado pela maioria como não tendo importância.

Quanto à satisfação dos utentes, na vertente interrelacional/profissional, a Eficácia do tratamento, a Confiança nos profissionais e a Simpatia, foram classificados com elevado grau de satisfação, situando-se na avaliação máxima da escala apresentada. Estes resultados vão ao encontro do que é defendido por Sondell et al (2002) em que a confiança e a comunicação são um dos pilares da relação terapêutica entre dentista e doente, devendo existir um espaço para falarem sobre saúde dentária, contribuindo para a satisfação terapêutica.

Na vertente organizacional a adequação do Espaço clínico e a sua Higiene foram considerados com níveis de satisfação muito elevados. Apesar dos bons resultados, um dos fatores em que poderá ser necessário aumentar o nível de satisfação na vertente organizacional, é o tempo de atendimento.

É de salientar que o questionário foi realizado para conhecer a opinião dos utentes de forma a analisar quais as áreas em que a consulta de estomatologia deveria melhorar, para desenvolver o desempenho dos profissionais e incrementar mudanças na consulta de

estomatologia. Os profissionais conjuntamente com os órgãos de decisão da instituição, terão de criar estratégias para colmatar as lacunas que foram detetadas. No entanto devemos ter em consideração que um tempo de espera médio poderá não ser insatisfatório para o utente, caso o tratamento tenha a eficácia pretendida (Fellani, Grita, Yelvis, 2011).

Como propostas de melhoria seria benéfico agendar as situações clínicas mais complexas com maior tempo de atendimento, à semelhança do que é sugerido por Bottan, Sperb, Telles e Uriarte (2006) de forma a que os utentes com tratamentos subsequentes (relativamente a marcação) não tenham períodos de espera acima do expectável. Os agendamentos das consultas teriam de ser coadunados com a situação clínica, ou seja, um maior tempo de atendimento para situações clínicas mais complexas. A respeito disso Westaway e Rheeder, 2003 acentuam a necessidade de estratégias de organização como uma diferenciação institucional criadora de um incremento da satisfação do utente.

Em estudos posteriores sugere-se a introdução na amostra dos utentes com histórico de frequência com menos de 3 meses, para se perceber se há áreas a melhorar nos utentes com admissão recente, uma vez que se deduz que os resultados generalizados são muito benéficos, em virtudes da maioria dos participantes ser frequentador da clínica há mais de um ano.

REFERENCIAS:

- Adamakidou, T. and Charalambous, A. Risser patient satisfaction scale: a validation study in Greek cancer patients; *BMC Nursing*. 2012 Vol. 11 p. 27
- Alhusban, M. and Abualrub, R. Patient satisfaction with nursing care in Jordan ; *Journal of Nursing Management*. 2009 Vol. 17, p.749-758
- Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Uriarte NM. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. *Rev ABENO*. 2006;6(2):128-33.
- Cartaxo JL, Santos MLR. Estudo da satisfação do usuário de planos de saúde odontológicos em salvador no ano de 2004. *Revista Baiana de Saúde Publica*. 2007.p.25-37.
- Donabedian, A. The criteria and standards of quality; In: Explorations in quality assessment. Michigan; *Health Administration Press*. 1980, p.19-50

- Esa R, Rajah P, Razak IA. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study. *Community dental health*, 2006,23, 15-20.
- Fellani D D, Grita S, Yevis M O. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J* . 2011 Oct-Dec; 8(4): 172–177.
- Freixo, Manuel João Vaz. Metodologia científica: fundamentos, métodos e técnicas. Lisboa: Instituto Piaget. 2009.
- Hashim, R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. 2005. Online: <http://www.who.int/iris/handle/10665/117021>
- Haydar S, Osman H, Celal Y, Gonca M. Patient Satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. 45(5):651-654,2004.
- Lima-Costa MF, Loyola Filho A. Fatores associados ao uso e à satisfação com os serviços de saúde entre usuários do Sistema Único de Saúde na região metropolitana de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais, Brasil. *Epidemiol Serv Saude*. 2008;17(4):247-57.
- Mahon, P.Y. (1996). An analysis of the concept 'patient satisfaction' as it relates to contemporary nursing care. *Journal of Advanced Nursing*. 24(6), p. 1241 – 1246
- Myburgh NG, Solanki GC, Smith MJ, Lalloo R. Patient satisfaction with health care providers in South Africa: the influences of race and socioeconomic status. *Int J Qual Health Care*. 2005;17(6):473-7.
- Pelin G, Hülya Ç, Erinç Ö, Semanur D, Tarkan Y. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. 4 January 2002.
- Portugal. Direcção Geral da Saúde. Plano Nacional de Saúde 2012 – 2016. Lisboa. DGS.
- Rahmqvist M, Bara AC. Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction. *Int J Qual Health Care*. 2010;22(2):86-92.
- Rego, G. Gestão empresarial dos serviços públicos. Uma aplicação ao sector da saúde. Porto: Vida Económica. 2011. ISBN – 978-972-788-425-4
- Ribeiro, A. Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construção e validação de um instrumento de medida. Porto. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem S. João do Porto, para concurso de Provas Públicas para Professor Coordenador na área científica de ciências de enfermagem. 2003.

- Rodrigues CA, *et al.* Factores asociados a la satisfacción con servicios odontológicos entre ancianos. *Rev. Saúde Pública* [online]. 2012, vol.46, n.6, pp.1039-1050.
- Santos, G. Satisfação e Qualidade: A visão dos utentes de uma unidade de reabilitação respiratória. Vila Real. Dissertação de mestrado em Gestão de Serviços de Saúde apresentado na Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. 2009 Acedido em Setembro 2012. Disponível em: <http://repositorio.utad.pt/handle/10348/412>
- Sondell, K; Söderfeldt, B; Palmqvist, S. Dentist-Patient Communication and Patient Satisfaction in Prosthetic Dentistry. *International Journal of Prosthodontics*. Jan/Feb. 2002, Vol. 15 Issue 1, p28-37.
- Tung YC, Chang GM. Patient satisfaction with and recommendation of a primary care provider: associations of perceived quality and patient education. *Int J Qual Health Care*. 2009;21(3):206-13.
- Williams SJ, Calnan M. Convergence and divergence: assessing criteria of consumer satisfaction across general practice, dental and hospital care settings. *Social science & medicine*, Elsevier. 1991, Vol33, 6, p. 707-716.
- Westaway MS, Rheeder P, Zyl DGV, Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *Int J Qual Health Care*. 2003;15(4):337-44.
- Newsome PRH, Wright GH. Patient Management: A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *British Dental Journal*. 1999, Vol. 186, p.166-170.
- Woods N, Whelton H, Kelleher V. Factors influencing the need for dental care amongst the elderly in the Republic of Ireland. *Community Dent Health*. 2009;26(4):244-9.