

# Satisfação dos Profissionais dos Enfermeiros de Reabilitação e a Satisfação dos Utentes Decorrente da Prestação dos Cuidados de Enfermagem de Reabilitação

Ana Carina Monteiro Correia Teixeira  
E-mail: carinanamonteiro@gmail.com  
Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

Maria Helena Dias Pires  
E-mail: pires.mh@gmail.com  
Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra

Maria do Rosário Carreiró  
E-mail: carreiro@esenfc.pt  
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

## **Resumo:**

**Objetivos:** Identificar a satisfação profissional dos enfermeiros de reabilitação e a satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem de reabilitação e as variáveis que interferem nessa satisfação.

**Método:** Estudo descritivo-exploratório e correlacional, segundo uma abordagem quantitativa, no qual participaram 39 enfermeiros especialistas de reabilitação e 53 utentes que receberam cuidados de enfermagem de reabilitação, num Hospital da Região Centro de Portugal.

**Resultados:** Evidenciam que a satisfação profissional dos enfermeiros de reabilitação está relacionada com a idade, o tempo de experiência profissional, o tempo de especialidade e o tempo de exercício no atual serviço, assim como, difere consoante a situação profissional. A satisfação dos utentes com os cuidados de reabilitação está relacionada com a idade e o tempo de internamento, assim como, difere consoante o sexo.

**Conclusões:** As dimensões em que os enfermeiros especialistas de reabilitação demonstram maior satisfação são na relação enfermeiro-utente, nas relações de trabalho e suporte social, na realização pessoal e profissional & desempenho organizacional e status & prestígio. Relativamente aos utentes, estes evidenciam maior satisfação com a eficácia na comunicação, com a qualidade no atendimento e com os aspetos referentes à manutenção do ambiente terapêutico.

**Palavras chave:** Satisfação Profissional, Enfermeiro de Reabilitação, Satisfação dos Utentes, Cuidados de Enfermagem de Reabilitação.

**Abstract:**

**Object:** to identify rehabilitation nurses job satisfaction and patient satisfaction related to the rehabilitation care provided, and the variables that influence both their satisfaction.

**Method:** a descriptive-exploratory and simultaneously correlational study, based on a quantitative approach, in which 39 rehabilitation nurses and 53 patients that received rehabilitation nursing care were included, in the hospital the central region of Portugal.

**Results:** Show that rehabilitation nurses' job satisfaction is related to age, years of experience in nursing, years of experience as a rehabilitation specialist nurse, years of experience in current job, however differs depending on different professional job situation. In turn, patient satisfaction with the rehabilitation care received is related to age and length of stay in hospital, and differs according to the gender.

**Conclusion:** The dimensions in which they show higher levels of satisfaction are nurse-patient relationship, inter-professional relationship and social support, personal and professional achievement & organizational performance, and status & prestige. With regard to patients, they show higher levels of satisfaction in communication effectiveness, service quality, and with aspects related to the maintenance of the therapeutic environment.

**Keywords:** Professional satisfaction; rehabilitation nurse; patient satisfaction; rehabilitation nursing care.

---

## 1. Introdução

Os Cuidados de Enfermagem de Reabilitação (CER) são indispensáveis no resgate das capacidades das pessoas às suas funções orgânicas e motoras. Nesse processo há cuidados que possibilitam o regresso social e a integração do sujeito à sociedade, na reconquista da sua cidadania (Figueiredo apud Faro, 2006).

A Satisfação Profissional (SP) é definida por Kinicki e Kreitner (2006) como uma reação afetiva ou emocional, relativa às várias facetas do trabalho de um indivíduo.

A Satisfação dos Utentes (SU), de acordo com John apud Santos (2009), corresponde a uma reação emocional dada em consonância com a avaliação que este faz da prestação dos cuidados de saúde a que foi sujeito.

Com base na problemática em estudo constituíram-se como objetivos: identificar a SP dos Enfermeiros de Reabilitação (ER); Identificar a SU com os CER; Identificar se o sexo, a idade, o tempo de experiência profissional, o tempo de especialidade, o tipo de contrato, a situação profissional, o serviço onde desempenham funções e o tempo de exercício no atual serviço, determinam a SP dos ER; identificar se o sexo, a idade, as habilitações literárias, a atividade profissional, o tempo de internamento e o serviço de internamento onde recebeu CER determinam a SU com os CER e, ainda, identificar se há relação entre a SP dos ER e a SU com os CER.

## 2. Fundamentação

A SP em enfermagem tem vindo a revelar-se de crucial importância, pois está relacionada com a forma como os enfermeiros se sentem no que respeita à sua vida profissional (Cura & Rodrigues apud Menezes, 2010). Investigar a satisfação no trabalho dos enfermeiros, segundo Stetler et al. apud Melo, Barbosa e Souza (2011), pode contribuir para a identificação de problemas nos serviços de saúde, identificar algumas soluções e consequentes melhorias no ambiente de trabalho e na qualidade dos cuidados de enfermagem prestados.

Atualmente, os cuidados de enfermagem são reconhecidos como uma área importante, no contexto da avaliação da qualidade dos serviços de saúde em que o utente é visto quer como cliente, quer como consumidor dos cuidados (Gomes, 2008). Os cuidados de reabilitação são fundamentais na recuperação das capacidades do utente, das suas funções orgânicas e motoras, assim como na recuperação social e sua integração na sociedade e reconquista da sua cidadania (Figueiredo apud Faro, 2006).

## 3. Resultados

### Da SP dos ER

Neste estudo colaboraram 39 enfermeiros, sendo que a maioria era do sexo feminino (51.3%). As idades variavam entre 32 e 59 anos, sendo a média 49.08 anos com desvio padrão 6.44 anos. Relativamente às características dos profissionais verificámos que os enfermeiros referiram tempos de experiência profissional entre 4 e 37 anos, sendo a média 26.00 anos, com desvio padrão 7.48 anos. Constatámos, ainda, que 30.8% referiram tempos de experiência entre 25 e 30 anos, seguidos de 23.1% que indicaram tempos entre 30 e 35 anos e de 15.4% que referiram tempos entre 20 e 25 anos. Metade dos elementos da amostra indicou tempos de experiência profissional igual ou superior a 28.00 anos.

Quanto ao tempo de especialidade verificámos que os enfermeiros referiram valores compreendidos entre 3 e 25 anos, sendo o valor médio 14.62 anos, com desvio padrão 6.84 anos. Verificámos também que 33.3% dos indivíduos eram especialistas há pelo menos 20 anos, seguindo-se 25.6% que referiram tempos entre 15 e 20 anos e de 23.1% cujos tempos de especialidade se situaram entre 5 e 10 anos. Metade dos enfermeiros referiu tempos de especialidade iguais ou superiores a 16.00 anos.

A maioria dos elementos da amostra, concretamente 56.4%, possuía Contrato Individual de Trabalho (CIT) na função pública e 82.1% dos elementos da amostra eram enfermeiros que já ocupavam a categoria profissional de enfermeiro especialista.

Os serviços mais representados foram Ortopedia (17.9%), Medicina Física e Reabilitação (12.8%), Neurocirurgia (12.8%), Neurologia (10.3%) e Ortopedia (10.3%).

Questionados acerca do tempo de exercício no serviço atual, verificámos que os inquiridos referiram valores entre 1 e 36 anos, sendo o valor médio 11.42 anos com desvio padrão 8.54 anos. Com menos de 5 anos de trabalho no atual serviço registaram-se 25.6% dos enfermeiros, seguidos de 23.1% que referiram tempos entre 10 e 15 anos e de 20.5% que indicaram tempos entre 5 e 10 anos. Metade dos elementos da amostra referiu tempos iguais ou inferiores a 11 anos.

Os resultados obtidos relativamente à SP dos ER permitem-nos constatar que os ER evidenciaram maior satisfação em termos da relação enfermeiro/utente, das relações de trabalho e suporte social, da realização pessoal e profissional & desempenho organizacional e status & prestígio. Por outro lado, os enfermeiros revelaram estar menos satisfeitos com a remuneração, a segurança no emprego, as condições de trabalho & saúde e a autonomia & poder.

Em termos globais, constatamos que os ER evidenciaram níveis razoáveis de SP ( $= 5.96 \pm 1.24$ ; Md = 5.94).

Como podemos, ainda, constatar todas as dimensões e o próprio global da escala apresentaram distribuições de frequências que se aproximaram da distribuição normal ( $p > 0.050$ ).

### **Dos Utentes que Recebem CER**

No que diz respeito aos utentes verificou-se que a maioria dos 53 utentes era do sexo masculino. As idades dos inquiridos situaram-se entre 20 e 82 anos, sendo a média 53.06 anos com desvio padrão 16.11 anos. Constatámos, também, que 28.3% tinham entre 60 e 70 anos, seguidos de 18.9% cujas idades se situavam entre 50 e 60 anos e de 15.1% que pertenciam ao grupo etário dos 40 aos 50 anos. Metade dos elementos da amostra tinha, pelo menos, 53 anos.

Relativamente às habilitações literárias, constou-se que 30.2% dos utentes possuíam a 4ª Classe, 24.5% tinham o 9º Ano e 20.8% possuíam um Curso Superior.

Na atividade profissional verificou-se que 39.6% dos utentes estavam na situação de reformados, seguindo-se 30.1% que possuíam profissões técnicas e 15.1% que eram domésticas.

Quanto às características clínicas da amostra em estudo verificámos que os tempos de internamento se situaram entre 2 e 240 dias, sendo o tempo médio 25.32 dias com desvio padrão de 40.76 dias. Verificámos, ainda, que 39.6% tinham tempos de internamento entre 7 e 15 dias, seguidos de 17.0% que referiram tempos de internamento inferiores a 7 dias e de igual percentagem cujos tempos de internamento se situavam entre 22 e 30 dias. Metade dos utentes estavam internados, no máximo, há 10 dias.

Relativamente ao serviço de internamento, verificou-se que os serviços mais representados foram Ortopedia (22.6%), Medicina Física e Reabilitação (13.2%), Pneumologia HG (11.3%), Ortopneumatologia (9.4%), Pneumologia HUC e Neurocirurgia, ambos com 7.5%, e Cirurgia (5.7%).

A aplicação da escala de SU com os CER permitiu verificar que os utentes evidenciaram maior satisfação nos aspetos relacionados com a eficácia na comunicação, seguido dos relacionados com a qualidade no atendimento e dos aspetos referentes à manutenção do ambiente terapêutico. Por outro lado, os utentes revelaram menor satisfação com a promoção da continuidade dos cuidados, com a utilidade da informação e com a prontidão na assistência.

## 4. Discussão dos Resultados

### Dos ER

Os 39 ER da amostra são maioritariamente do sexo feminino. Estes resultados podem ser justificados pelo facto de na profissão de enfermagem o sexo feminino continuar a ser predominante face ao sexo masculino, o que também se verifica na área da especialidade de enfermagem de reabilitação, visto que no final do ano 2012 existiam 1702 enfermeiras com o título de especialistas de enfermagem de reabilitação, face aos 762 enfermeiros do sexo masculino (Ordem Dos Enfermeiros, 2013).

As idades são compreendidas entre os 32 e os 59 anos com uma média de 49.08 anos. Face a estes dados verificámos que estamos perante uma amostra predominantemente adulta. Num estudo realizado por Marques (2012), identificou-se uma amostra semelhante, com um grupo de enfermeiros com alguma maturidade, com idades compreendidas entre os 35 e 45 anos.

Os enfermeiros apresentam tempo de experiência profissional entre 4 e 37 anos, tendo a maioria entre 25 e 30 anos de experiência profissional e essa mesma maioria é especialista há pelo menos 20 anos, o que permite constatar que se trata de um grupo de enfermeiros experiente. Silva (2012) no seu estudo encontrou uma população semelhante à do presente estudo, sendo que o tempo de serviço na profissão variou entre um mínimo de 2 anos e um máximo de 31 anos e o tempo de serviço enquanto especialistas, os valores variaram entre o meio ano e os 22 anos.

Os enfermeiros desempenham funções de especialista de enfermagem de reabilitação no serviço atual há relativamente pouco tempo, sendo na sua maioria há menos de 5 anos. No estudo desenvolvido por Marques (2012) foi identificada uma população com características semelhantes, visto que a maioria trabalha no mesmo serviço há menos de 3 anos, revelando alguma rotatividade em termos de alternância de serviço.

A maioria possui um CIT na função pública e já ocupavam a categoria profissional de Enfermeiro Especialista da antiga carreira de enfermagem. Silva (2012), no estudo que realizou também obteve resultados semelhantes, visto que 88.7% da sua população também tinha um CIT na função pública.

Os serviços melhor representados, por ordem decrescente foram Ortopedia e Traumatologia (17.9%), Medicina Física e Reabilitação e Neurocirurgia (12.8%), Neurologia e Ortopedia (10.3%), não tendo sido possível obter a colaboração dos ER dos serviços de Medicina e Cardiologia.

Relativamente à avaliação da SP dos ER, de uma forma global constatamos que estes evidenciam níveis razoáveis de SP, revelando maior satisfação na relação enfermeiro/utente, nas relações de trabalho e suporte social, na realização pessoal e profissional & desempenho organizacional, status & prestígio e menor satisfação com a remuneração, a segurança no emprego, as condições de trabalho & saúde e a autonomia & poder. Suehiro et al. (2008) obtiveram em vários estudos na área da SP dos enfermeiros uma maior insatisfação a nível salarial e nas condições de trabalho. Em 2006, Castro et al. (2011), verificaram também que os enfermeiros do centro de saúde onde foi aplicado o estudo se encontravam satisfeitos com as interações humanas positivas que estabeleciam com os utentes, e insatisfeitos com as recompensas que recebiam pelas funções que exercem. Gonçalves (2009) também desenvolveu um estudo em que obteve como resultado uma maior satisfação ao nível do status/prestígio, da realização e do relacionamento. Contudo, as condições de trabalho e saúde, a segurança no emprego e a remuneração são as dimensões que menos contribuem para a SP dos mesmos.

No estudo realizado por Marques (2012) os resultados mostram que os enfermeiros especialistas em enfermagem de reabilitação se encontravam ligeiramente insatisfeitos. Os fatores de insatisfação estavam relacionados com benefícios e recompensas, requisitos do trabalho e com a comunicação. A natureza do trabalho e o relacionamento com a equipa eram fatores com os quais obtiveram maior satisfação. A menor satisfação com as recompensas também foram resultados obtidos, assim como, a satisfação com o relacionamento com a equipa.

Na questão de resposta aberta que foi efetuada aos profissionais também foi possível verificar que estes manifestaram menor satisfação com a falta de recursos materiais que têm disponíveis para prestar cuidados, assim como, a falta de valorização do papel do enfermeiro de reabilitação e a conjuntura política atual do país. Neste momento há uma ausência de investimento em recursos materiais mais adequados, não havendo um investimento na área de reabilitação, uma vez que esta valorização implica aumentar a dotação dos serviços com ER, o que por sua vez implica custos para a instituição.

De forma a dar resposta ao problema de investigação foram testadas diferentes hipóteses, sendo a primeira: «a SP dos ER é estatisticamente diferente consoante o sexo». Verificou-se que os enfermeiros do sexo feminino tendem a apresentar SP semelhante à dos enfermeiros do sexo

masculino. O estudo realizado por Ferreira (2011) vem contrariar os resultados obtidos, tendo-se verificado que no seu estudo o sexo influencia a SP dos enfermeiros, sendo os enfermeiros do sexo masculino quem revelaram maior satisfação. Por sua vez Silva (2012), encontrou resultados mais próximos do que os do presente estudo, visto que se verificou que as mulheres se encontram mais satisfeitas que os homens, no entanto as diferenças não eram significativas. Na segunda hipótese «a SP dos ER está estatisticamente relacionada com a idade» concluiu-se que os enfermeiros mais velhos tendem a evidenciar maior satisfação com a remuneração e com o status & prestígio. Ferreira (2011) verificou que a idade influencia a satisfação profissional, sendo que os enfermeiros com mais de 45 anos revelaram maior satisfação profissional. Silva (2012), por sua vez, também apoia estes resultados tendo verificado no seu estudo que à maior idade correspondia maior grau de satisfação pelos ER.

«A SP dos ER está estatisticamente relacionada com o tempo de experiência profissional» foi a terceira hipótese testada, comprovando-se que existem correlações estatisticamente significativas, isto é, que os enfermeiros com maior tempo de experiência profissional tendem a estar mais satisfeitos com a remuneração e com o status & prestígio. Ferreira (2011) apoia os resultados obtidos, visto que no estudo realizado por este autor se concluiu que o tempo de experiência profissional influencia a satisfação profissional, sendo que os enfermeiros com 15 e 20 anos de serviço revelaram maior satisfação.

Na quarta hipótese formulada: «a SP dos ER está estatisticamente relacionada com o tempo de especialidade» existem evidências estatísticas que corroboram esta hipótese nas dimensões remuneração e status & prestígio. Sendo as correlações positivas, podemos ainda afirmar que os enfermeiros que eram especialistas há mais tempo tendem a estar mais satisfeitos com a remuneração e com o status & prestígio. Silva (2012) não apoia estes resultados, tendo concluído no seu estudo que o tempo de serviço na profissão, enquanto especialista, não exerce influência na SP.

Os resultados deste estudo poderão ser explicados pelo facto de os enfermeiros com mais tempo de especialidade, que pertencem à antiga carreira de enfermagem, serem reconhecidos como enfermeiros especialistas quer socialmente, quer em termos de remuneração, refletindo-se num vencimento superior.

A hipótese «a SP dos ER é estatisticamente diferente consoante o tipo de contrato» foi a quinta a ser testada, verificando-se que nenhuma das diferenças pode ser considerada estatisticamente significativa pelo que concluímos que os dados não corroboram a hipótese formulada, ou seja, não existem evidências estatísticas de que o tipo de contrato que os enfermeiros têm com a instituição influencie a sua SP. Marques (2012), na variável vínculo à instituição corrobora com os resultados obtidos, uma vez que as diferenças observadas não são significativas, podendo assim afirmar-se que não existem diferenças significativas entre as dimensões da SP em função

do vínculo à instituição, logo não se pode concluir que a SP seja diferente conforme o tipo de contrato dos enfermeiros especialistas em enfermagem de reabilitação. Seria aceitável pensar que a existência de vínculo à função pública fosse uma situação suscetível de influenciar a satisfação dos trabalhadores, mas tal não se verificou. Isto pressupõe que a estabilidade profissional não está, por si só, associada à satisfação profissional.

Testada a sexta hipótese: «a SP dos ER é estatisticamente diferente consoante a situação profissional», verificou-se que são estatisticamente significativas as diferenças observadas nas dimensões remuneração e status & prestígio. Comparando os valores médios, concluímos que, em relação aos enfermeiros especialistas, os que não são reconhecidos pela instituição como especialistas revelaram menor satisfação em termos de remuneração e de status & prestígio. Marques (2012), refere que os enfermeiros que não eram remunerados pelo cargo desempenhado atribuíram um grau de insatisfação profissional significativamente superior, que os enfermeiros que referiram ser remunerados pelo cargo desempenhado. Relativamente à dimensão benefícios e recompensas, também foram os enfermeiros que não eram remunerados, conforme o cargo que desempenhavam, que atribuíram um grau de insatisfação significativamente superior, ao dos enfermeiros que eram remunerados pelo cargo desempenhado. A maioria dos estudos demonstra que é na dimensão remuneração que os enfermeiros evidenciam menos satisfação, o que revela o impacto positivo que a remuneração pode ter na SP dos ER.

A hipótese «a SP dos ER é estatisticamente diferente consoante o serviço onde desempenham funções» foi a sétima a ser testada, tendo-se verificado que os dados não corroboram a hipótese formulada, ou seja, que a satisfação dos enfermeiros não difere significativamente conforme a área do serviço em que desempenham a suas funções. Independentemente da área/serviço onde os ER desempenham funções, ou seja, quer seja numa área médica (exemplo: medicina ou cardiologia), quer com a área cirúrgica (exemplo: ortopedia ou cirurgia geral), ou até mesmo a medicina física e reabilitação, os ER não manifestam diferenças na sua satisfação.

Os resultados obtidos podem ser justificados porque uma das competências específicas do enfermeiro especialista de reabilitação, (Ordem dos Enfermeiros, 2010, p.2), “é cuidar de pessoas com necessidades especiais, ao longo do ciclo de vida em todos os contextos da prática de cuidados”. Assim sendo, era expectável que os enfermeiros não apresentassem diferenças na sua satisfação consoante a sua área de intervenção.

Por último, procedemos ao teste da oitava hipótese «a SP dos ER está estatisticamente relacionada com o tempo de exercício no atual serviço». Conclui-se que os dados obtidos corroboram a hipótese formulada e que os enfermeiros com mais tempo de exercício no atual serviço tendem a evidenciar maior satisfação com a remuneração. Marques (2012) confirmou que a antiguidade na profissão na dimensão satisfação com a natureza do trabalho, evidenciam

diferenças estatisticamente significativas, tendo sido os enfermeiros com três ou menos anos no serviço, que manifestam um grau de insatisfação significativamente superior ao dos enfermeiros que tinham mais anos no atual serviço. Quanto menos tempo de serviço maior o grau de insatisfação com a natureza do trabalho dos enfermeiros inquiridos. Enfermeiros com mais tempo de serviço pressupõe-se que sejam mais velhos e por isso mais experientes com maior capacidade para aceitar as imposições da profissão e lidar com toda a complexidade das situações do cuidar, de uma forma mais segura e eficaz revelando mais satisfação.

### **Dos Utentes com os CER**

Na amostra dos 53 utentes verificámos que a maioria é do sexo masculino, o que vai ao encontro com o estudo realizado por Dinis (2012). No entanto, com o intuito de contextualizar a nível nacional a representatividade da amostra, constatamos que de acordo com os censos 2011 a população residente em Portugal é de 10.282.306 pessoas, sendo 5.515.578 dessas mulheres e 5.046.600 homens o que não corrobora os dados obtidos (Instituto Nacional de Estatística, 2011).

As idades dos inquiridos situam-se entre 20 e 82 anos, sendo um grupo que revela maturidade, visto que a maioria apresenta idades entre 60 e 70 anos. Pontinha (2011) encontrou uma população em que o grupo etário com maior representatividade que obteve foi dos 60-79 anos. Os censos 2011 evidenciam que a população portuguesa apresenta uma maior tendência para o envelhecimento a nível nacional, sendo o grupo etário dos 65 anos ou mais, o segundo grupo melhor representado, com 1.693.493 pessoas (19%) (Instituto Nacional de Estatística, 2011).

No que diz respeito às habilitações literárias, Pontinha (2011), constatou que 30.2% dos utentes possuem a 4ª Classe, 24.5% têm o 9º Ano e 20.8% possuem um Curso Superior. Estes dados são corroborados pelos censos 2011, visto que 3.152.778 das pessoas, em Portugal (25%), possui o 1º ciclo como escolaridade, sendo este o correspondente à antiga 4ª classe.

Um número significativo destes utentes (39.6%) encontra-se na situação de reformados, seguindo-se outros que desempenham profissões técnicas (30.1%) e 15.1% são domésticas. Pontinha (2011) identificou uma amostra que também apresentava um número significativo de utentes reformados (55.8%). Estes resultados podem estar relacionados com a idade dos indivíduos da amostra, pois 28.3% têm idade entre 60 a 70 anos o que, pode justificar a percentagem de reformados.

Relativamente ao tempo de internamento, verificou-se que o período varia entre 2 e 240 dias, a maioria apresenta o tempo de internamento entre 7 e 15 dias (39.6%) e 17.0% refere tempo de internamento inferior a 7 dias e a mesma percentagem entre 22 e 30 dias, sendo o tempo médio de internamento de 25.32 dias. Os dados do presente estudo são ligeiramente diferentes dos obtidos por Pontinha (2011) e Dinis (2012), visto que o primeiro autor obteve um tempo médio

de internamento de 8,1 dias, sendo que a maioria dos doentes permaneceram internados de 1 a 5 dias, e um pequeno número da amostra esteve internada mais de 15 dias. Dinis (2012) obteve um período mais curto de internamento foi de 4 dias e o mais longo de 31 dias, correspondendo-lhe uma média de 11,86 dias de internamento. A nível nacional a Direção Geral de Saúde (2011) revela que a média de dias de internamento em 2009 era de 8.2 dias, sendo muito inferior ao encontrado na amostra. Importa referir que esta pesquisa contemplou o serviço de Medicina Física e Reabilitação que é um serviço em que os utentes recebem CER em contexto de ambulatório, em que o período de tratamento pode ser mais longo, sendo uma possível explicação para os resultados obtidos.

Os serviços de internamento mais bem representados são a Ortopedia (22.6%), Medicina Física e Reabilitação (13.2%), Pneumologia HG (11.3%), Ortotraumatologia (9.4%), Pneumologia e Neurocirurgia, ambos com 7.5%, e Cirurgia (5.7%).

Relativamente à avaliação da SU com os CER recebidos, de uma forma global os resultados observados permitem-nos afirmar que os utentes revelam estar bastante satisfeitos com os CER recebidos, sendo que evidenciam maior satisfação nos aspetos relacionados com a eficácia na comunicação, ou seja, com a forma como os enfermeiros explicam as coisas e se preocupam em saber se compreendem a informação transmitida. A qualidade no atendimento é dos aspetos referentes à manutenção do ambiente terapêutico que também revela muita satisfação da parte dos utentes. Por outro lado, os utentes revelam menor satisfação com a promoção da continuidade dos cuidados, com a utilidade da informação e com a prontidão na assistência.

Ribeiro (2008), por sua vez, concluiu que os utentes valorizavam, com grande expressão, as competências relacionais, com ênfase para as características pessoais dos enfermeiros. Os resultados parecem deixar transparecer também que os utentes refletem confiança e segurança no cuidar dos enfermeiros, assim como, refletem a sua maior satisfação com as competências humanas do cuidar. Maisels e Kring (2005), também reforçam esta ideia, uma vez que, o simples ato de oferecer um “ouvido simpático e compreensivo”, bem como responder às suas questões, teve um efeito muito positivo sobre a satisfação geral dos utentes e sua família em relação aos cuidados de enfermagem. Pontinha (2011) contraria os resultados obtidos uma vez que os indivíduos da amostra evidenciavam menos satisfação com a disponibilidade e a informação fornecida. No que diz respeito às competências técnicas e interpessoais os utentes referiam menor satisfação, sendo o pior item de avaliação a acessibilidade/acessos.

Portanto, podemos verificar que a SU com os CER difere nos estudos que foram analisados, no entanto dois deles revelam que a comunicação é uma das dimensões em que os utentes manifestam mais satisfação, tal como no presente estudo. Assim, sendo a comunicação a essência da relação enfermeiro/utente, torna-se essencial que os profissionais de enfermagem

continuem a desenvolver competências comunicacionais, com o intuito de proporcionar cuidados de enfermagem personalizados e humanizados.

Na análise realizada às questões de resposta aberta verificámos que os utentes manifestam que existem poucos recursos materiais para todos os utentes, mas de uma forma geral revelam satisfação com os cuidados que receberam.

No sentido de compreendermos qual a SU com os cuidados de reabilitação, foram testadas diferentes hipóteses, tendo como primeira: «a SU com os CER é estatisticamente diferente consoante o sexo». Verificou-se que os utentes do sexo feminino revelaram maior satisfação com a prontidão na assistência que os utentes do sexo masculino. Dinis (2013) não corrobora com os resultados obtidos, visto que se inferiu que tendencialmente são os homens que apresentam médias mais elevadas na dimensão opinião e na satisfação total. O que revela que são os homens que estão mais satisfeitos do que as mulheres. Por seu lado os elementos do sexo feminino revelam uma experiência mais satisfatória com os cuidados recebidos do que os do sexo masculino. Pontinha (2011) verificou que são os homens que apresentavam melhor perceção relativamente aos cuidados prestados pelos médicos e pelos enfermeiros. No entanto, as mulheres evidenciavam maiores níveis de satisfação relativamente à organização dos serviços e à globalidade dos cuidados recebidos.

A segunda hipótese testada foi: «a SU com os CER está estatisticamente relacionada com a idade». Concluiu-se a existência de correlação estatisticamente significativa entre a idade e os resultados da dimensão qualidade no atendimento. Neste sentido, os dados obtidos corroboram parcialmente a hipótese formulada e o facto de a correlação ser negativa permite-nos, ainda, afirmar que os utentes mais velhos tendem a evidenciar menor satisfação com a qualidade no atendimento. Dinis (2013) apresenta resultados que não corroboram com os do presente estudo, visto que os utentes mais idosos, especificamente com idades superiores a 70 anos, tendem a apresentar uma experiência e opinião mais satisfatória, assim como, um maior nível de satisfação total com os cuidados de enfermagem recebidos, comparativamente aos indivíduos mais jovens. Por sua vez Pontinha (2011), também verificou que o grupo de utentes com idades compreendidas entre 80 e 99 anos apresentavam maior satisfação com os cuidados de saúde recebidos pelos enfermeiros.

Ao testar se «a SU com os CER é estatisticamente diferente consoante as habilitações literárias» verificou-se que não existem evidências estatísticas de que a SU com os CER seja influenciada pelas habilitações literárias. Estes resultados são apoiados por Lourenço (2008), dado que também não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas entre a SU e as habilitações literárias.

Ao estudar se «a SU com os CER é estatisticamente diferente consoante a atividade profissional», concluímos que não existem evidências estatísticas que confirmem a hipótese

formulada, ou seja, a SU não ativos com os CER é semelhante à revelada pelos utentes que mantém a respetiva atividade profissional. Pontinha (2011) encontrou resultados que não corroboram os do presente estudo, visto que o autor verificou que a profissão afeta o nível de SU com os CER, ou seja, os utentes inativos estão menos satisfeitos que os ativos.

«A SU com os CER é estatisticamente diferente consoante o serviço de internamento» foi a quinta hipótese a ser testada. Concluímos que os dados não corroboram a hipótese formulada, ou seja, a SU com os CER não sofre a influência consoante o serviço de internamento. Não tendo sido possível encontrar nenhum estudo que avaliasse diretamente esta hipótese, verificámos que no estudo desenvolvido por Pontinha (2011) foi avaliada a relação entre a reabilitação e a SU face à prestação de cuidados de saúde no serviço de Ortopedia da Unidade Local de Saúde da Guarda. Apesar dos indivíduos que realizaram programa de reabilitação e, considerarem a reabilitação uma estratégia eficaz na melhoria ou alívio de algumas complicações/sintomas, terem apresentado piores índices de satisfação, em todas as dimensões da escala, no estudo do referido autor não se verificaram relações estatisticamente significativas entre as variáveis. Assim, verificou-se que especificamente neste serviço a reabilitação não interfere na SU que se encontram internados neste serviço.

A última hipótese a ser testada no que diz respeito à SU foi «a SU com os CER está estatisticamente relacionada com o tempo de internamento». Os dados obtidos corroboram a hipótese permitindo-nos afirmar que os utentes com maior tempo de internamento tendem a evidenciar menor satisfação com a utilidade da informação e menor satisfação global. No estudo desenvolvido por Dinis (2013), os resultados obtidos também sustentam esta hipótese.

Apesar da pesquisa exaustiva realizada, ressaltamos que alguns dos estudos que utilizamos para comparar resultados obtidos no presente estudo, relativamente à SU com os cuidados de reabilitação, são referentes aos cuidados de enfermagem de gerais, visto que nem sempre foi possível identificar investigações com as variáveis em estudo na área da enfermagem de reabilitação.

## 5. Conclusão

De uma forma global os ER encontram-se satisfeitos, sendo as dimensões em que demonstram maior satisfação: a relação enfermeiro-utente, nas relações de trabalho e suporte social, a realização pessoal e profissional & desempenho organizacional e status & prestígio. As dimensões em que apresentam menor satisfação são: a remuneração, a segurança no emprego, as condições de trabalho & saúde e a autonomia & poder.

Relativamente aos utentes estes evidenciam maior satisfação com: a eficácia na comunicação, a qualidade no atendimento e nos aspetos referentes à manutenção do ambiente terapêutico. As

dimensões em que revelam menor satisfação são: a promoção da continuidade dos cuidados, a utilidade da informação e a prontidão na assistência.

## Referências

- ALVES, M<sup>a</sup> de Jesus P. (2007) O serviço de atendimento permanente SU com a assistência de enfermagem. Dissertação de Mestrado em Ciências de Enfermagem. Porto: Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar;
- CASTRO et al.(2011) SP dos Enfermeiros em Cuidados de Saúde Primários: o caso do Centro de Saúde d Barcelos/Barcelinhos. Revista Portuguesa de Saúde Pública. 29 (2), p. 157-172.
- DINIS, Susana R. B. (2012) SU Face aos Cuidados de Enfermagem. Dissertação de Mestrado. Viseu: Escola Superior de Saúde de Viseu;
- DIREÇÃO GERAL DA SAÚDE (2011) Indicadores e Metas do PNS, Demora média em internamento hospitalar;
- FARO, Ana Cristina M. (2006) Enfermagem em reabilitação: ampliando os horizontes, legitimando o saber. Esc Enferm USP. 40 (1), p.128-133;
- FERREIRA, Vera L. A. (2011) A SP dos enfermeiros em cuidados de saúde primários no distrito de braga. Dissertação de Mestrado. Porto: Faculdade de Economia da Universidade do Porto;
- GOMES, Bárbara P. (2008) Enfermagem de Reabilitação um contributo para a SU. Dissertação de doutoramento em ciências de Enfermagem. Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar. Universidade do Porto;
- GONÇALVES, Emília Maria M. (2009) Satisfação profissional: uma realidade em cuidados de saúde primários. Enfermagem. 2<sup>a</sup> série, n<sup>o</sup> 53/54, p. 30-34.
- GRAÇA, L. (1999) A SP dos médicos de família no SNS: Parte III [Em linha]. Textos sobre saúde e trabalho, 1999;
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA (2004) Censos 2011. [Em linha]. Carnaxide: Centro de Saúde. 2004;
- KINICKI, Ângelo; KREITNER, Robert (2006) Comportamento Organizacional. 2<sup>a</sup> edição. Mc Graw Hill. ISBN 9788586804748.
- LOURENÇO, Branca M. M. (2008) SU com os cuidados de saúde primários. Dissertação de Mestrado. Universidade Fernando Pessoa. Porto;
- MARQUES, Raquel M<sup>a</sup> (2012) SP dos Enfermeiros Especialista de Reabilitação. Dissertação de mestrado. Viseu: Escola Superior de Saúde de Viseu;
- MAISELS, M. J.; KRING, E. A. (2005) A simple approach to improving patient satisfaction. Clin. Pediatr. 44 (9), 797-800;
- MELO, Márcia Borges; BARBOSA, Maria Alves; SOUZA, Paula Regina (2011) Satisfação no trabalho da equipa de enfermagem: Revisão integrativa. Revista Latino-Americana Enfermagem. 19 (4);
- MENEZES, Maria Helena V.F. (2010) Novos modelos de gestão hospitalar: liderança e SP em enfermagem. Dissertação de Mestrado em Gestão de serviços de Saúde. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro;
- ORDEM DOS ENFERMEIROS (2010) Regulamento das competências específicas do enfermeiro especialista de enfermagem de reabilitação. Lisboa;
- ORDEM DOS ENFERMEIROS (2013) Dados estatísticos 2000-2012. Lisboa: Ordem Dos Enfermeiros;
- PONTINHA, Carlos Manuel Rodrigues (2011) Satisfação dos Utentes face à prestação de cuidados de saúde. Dissertação de mestrado. Viseu: Escola Superior de Saúde de Viseu;
- RIBEIRO, Norberto (2008) Satisfação dos Utentes Face ao Cuidar pelos Enfermeiros no Serviço de Urgência de Machico. Funchal: Universidade Atlântica;
- RIBEIRO, Ana Leonor Alves (2005) O percurso da construção e a validação de um instrumento para avaliação da Satisfação dos Utentes em relação aos cuidados de enfermagem. Lisboa: Ordem dos Enfermeiros. n<sup>o</sup> 16, 53-60;
- SANTOS, Gisela M. M. (2009) Satisfação e Qualidade: A visão dos utentes de uma Unidade de reabilitação Respiratória. Vila Real: Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro. Dissertação de Mestrado em Gestão de Serviços de Saúde;
- SILVA, M<sup>a</sup> do Rosário M. (2012) Enfermeiros especialistas de reabilitação: Satisfação Profissional. Dissertação de mestrado. Viseu: Escola Superior de Saúde de Viseu;

- SUEHIRO, A. C. et al. (2008) Vulnerabilidade ao estresse e satisfação no trabalho em profissionais do programa de saúde da família. *Boletim de psicologia*. São Paulo. ISSN 0006-5943. 58 (129) p.205-218;
- TAVARES, Jorge M. (1997) Satisfação dos Profissional dos enfermeiros de bloco operatório. Dissertação de mestrado. Coimbra: Escola Superior de Enfermagem Bissaya Barreto.

## **Curriculum Vitae:**

Ana Carina Monteiro Correia Teixeira, Enfermeira de Reabilitação no serviço de Medicina Intensiva – Polo HG.

Maria Helena Dias Pires, Enfermeira de Reabilitação no serviço de Medicina Intensiva – Polo HUC.

Maria do Rosário Carreiró, Professora Adjunta.

## **Authors Profiles:**

Ana Carina Monteiro Correia Teixeira, Rehabilitation nurse in Intensive Care – Polo HG.

Maria Helena Dias Pires, Rehabilitation nurse in Intensive Care – Polo HUC.

Maria do Rosário Carreiró, Adjunct teacher.