

AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO DE ATENDIMENTO A TOXICODEPENDENTES DE CASTELO BRANCO

PROGRAMA DE SUBSTITUIÇÃO OPIÁCEA COM METADONA E BUPRENORFINA – 2006

SANDRA VICENTE

RESUMO: O presente trabalho, insere-se no Projecto: “Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes do Centro de Atendimento a Toxicodependentes (CAT) de Castelo Branco, da Delegação Regional do Centro do Instituto da Droga e da Toxicodependência, e assume-se como um instrumento fundamental, relativamente aos cuidados prestados, ao nível do atendimento e de infra-estruturas existentes, identificando fontes de satisfação/insatisfação, e funcionalidade/ disfuncionalidades organizacionais.

A satisfação do utente é decisiva para a qualidade e eficiência do serviço prestado, 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.

Optou-se por um estudo em que a população alvo foi os utentes em Programa de Substituição Opiácea com: Metadona e Buprenorfina (Subutex). Do total de 162 utentes integrados neste tipo de tratamento, colaboraram no estudo 121 utentes, entre os meses de Junho e Julho de 2006.

Palavras-chave: Utente; Satisfação; Avaliação e grau.

RÉSUMÉ: Ce travail s’intègre dans le projet “Evaluation du degré de satisfaction des patients du Centre de Soins pour les Toxicomanes au Castelo Branco”, de la Délégation Régionale du Centre de l’Institut de la Drogue et de la Toxicomanie, et se présente comme un instrument fondamental d’évaluation, relativement aux soins, au niveau de l’assistance et des infrastructures disponibles, en permettant d’identifier les sources de satisfaction/insatisfaction et le fonctionnement/dysfonctionnement de l’organisation.

La satisfaction du patient est décisive pour la qualité et l’efficacité du service offert, l’engagement de tous les intervenants étant nécessaire à l’implantation de pratiques systématiques de gestion qui mènent à la satisfaction, en attachant un soin particulier à la constante amélioration des procédés organisationnels.

La population choisie pour cette étude ont été les patients inclus dans le Programme de Substitution Opiacée par Méthadone et Buprénorphine (Subutex). Des 162 patients inclus dans ce traitement, 121 ont participé à cette étude entre les mois de juin et juillet de 2006.

Mots-Clé: Patient; Satisfaction; Evaluation; Degré.

ABSTRACT: This study is part of the project: “Evaluation of the Drug Addiction Treatment’s Center (CAT) – Castelo Branco patients satisfaction degree”, from the Center’s Delegation of the Institute for Drug and Drug Addiction, and it may be an important instrument to evaluate the services provided and the current infra-structures, in order to identify satisfaction/insatisfaction sources and organizational functionalities/dysfunctionalities.

The patients’ satisfaction is very important to the service’s quality an efficiency, arising from the cooperation of every single worker in the implementation of systematic management practices that lead to satisfaction, with a special focus on the continuous improvement of the organizational processes.

We decided to do a study where the target population was the patients integrated in an Opiate Substitution Program: with Methadone or Buprenorphine (Subutex). From a total of 162 patients integrated in this treatment, 121 patients collaborated on this study between June and July 2006.

Key Words: Patient; Satisfaction; Evaluation; Degree.

1. INTRODUÇÃO

O sucesso de qualquer organização depende da sua capacidade em mobilizar e organizar os meios e recursos necessários à realização de serviços que satisfaçam as exigências, necessidades e expectativas dos seus utentes.

Se um só profissional não realizar este esforço, o esforço dos outros ressentir-se-á, deste modo todos somos necessários por garantir a qualidade: Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Serviço Social, Psicólogos, Pessoal Administrativo, Pessoal Auxiliar e demais colaboradores.

Pelo facto de se tratar de um estudo fundamentalmente descritivo, o método utilizado compreendeu a utilização de um Questionário por Inquérito de "Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes do CAT-CB", constituído por 40 itens. Optou-se por um estudo em que a população-alvo foram os utentes inseridos em Programa de Substituição Opiácea com: Metadona e Buprenorfina (Subutex), no período compreendido entre os Meses de Junho e Julho de 2006. Assim foram estudados 121 utentes dos 162, que se encontravam em

tratamento em ambulatório no CAT de Castelo Branco.

Para tratamento dos dados foi criada uma base de dados em Microsoft Office Excel 2003.

Da totalidade de Questionários entregues, foram tratados estatisticamente 121 Questionários, num universo de 162 utentes em tratamento, o que corresponde a uma percentagem de 75% Questionários entregues.

No tratamento e análise dos Questionários, as diferentes variáveis foram agrupadas em 9 dimensões:

1 – Caracterização Social dos Inquiridos; 2 – Cuidados Prestados/Forma como foi Atendido; 3 – Funcionamento e Organização; 4 – Classificação das Instalações; 5 – Classificação da Limpeza/Higiene; 6 – Tratamento com Programa de Substituição Opiácea; 7 – Direitos e Deveres; 8 – Recomendações/Sugestões; 9 – Conclusão.

2. APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

Verificamos que 79,3% dos inquiridos são do sexo masculino, e 20,7% do sexo feminino. Relativamente à Idade, verificamos

Quadro 1 – Caracterização Social dos Inquiridos

	Frequência N (121)	Percentagem %
Sexo		
Masculino	96	79,3%
Feminino	25	20,7%
Idade		
- 20 a 25 anos	7	5,8%
- 26 a 30 anos	20	16,5%
- 31 a 36 anos	44	36,4%
- 37 a 42 anos	30	24,8%
- 43 a 48 anos	16	13,2%
- 49 a 54 anos	2	1,7%
Não sabe/Não refere (Ns/Nr)	2	1,6%
Proveniência por Concelho		
Castelo Branco	74	61,2%
Cernache do Bonjardim	2	1,7%
Idanha-a-Nova	16	13,2%
Penamacor	6	5,0%
Proença-a-Nova	1	0,8%
Sertã	1	0,8%
Vila Velha de Ródão	2	1,7%
Outros	9	7,4%
Ns/Nr	10	8,2%

Quadro 1 – Caracterização Social dos Inquiridos (*continuação*)

	Frequência N (121)	Percentagem %
Grau de Instrução		
Sabe ler e escrever	4	3,3%
Ensino Básico	24	19,8%
Ensino Secundário	86	71,1%
Ensino Superior	7	5,8%
Situação Profissional		
Trabalhador por conta de outrem	54	44,6%
Trabalhador por conta própria	16	13,2%
Desempregado	31	25,2%
Estudante	4	3,3%
Outra	13	10,7%
Ns/Nr	3	3%

que a maioria, 36,4% dos inquiridos tem entre os 31 e 36 anos, 61,2% provêm do Concelho de Castelo Branco, é de salientar que 7,4% são provenientes de outros Concelhos limítrofes à área de intervenção do CAT de Castelo Branco. No que respeita ao Grau de Instrução, a maioria, 71,1%, tem o Ensino

Secundário. Relativamente à Situação Profissional, maioria, 44,6% dos inquiridos, são trabalhadores por conta de outrem, sendo de destacar que 25,2% se encontram desempregados. A maioria, 40,5% dos inquiridos, refere ter iniciado o Programa em que se encontra, entre 1 e 3 anos, 24,8%,

Quadro 2 – Início do Programa de Substituição

Início do Programa de Substituição	Frequência N (121)	Percentagem %
< a 1 Ano	30	24,8%
de 1 a 3 anos	49	40,5%
de 3 a 6 anos	21	17,4%
> a 6 anos	19	15,7%
Ns/Nr	2	1,6%

Quadro 3 – Motivo pelo qual iniciou tratamento no CAT-CB

Motivo pelo qual iniciou tratamento no CAT-CB	Frequência N (121)	Percentagem %
Iniciativa Própria	90	74,4%
Iniciativa Familiar	17	14,0%
Encaminhamento	8	6,6%
Outro	3	2,5%
Ns/Nr	3	2,5%

iniciaram-no em tempo inferior a 1 ano, e 33,1% encontram-se em tempo superior a 3 anos.

A iniciativa própria, é apresentada pela maioria, 74,4% dos inquiridos, pelo qual iniciaram tratamentos, e 14% justificam-no como iniciativa familiar.

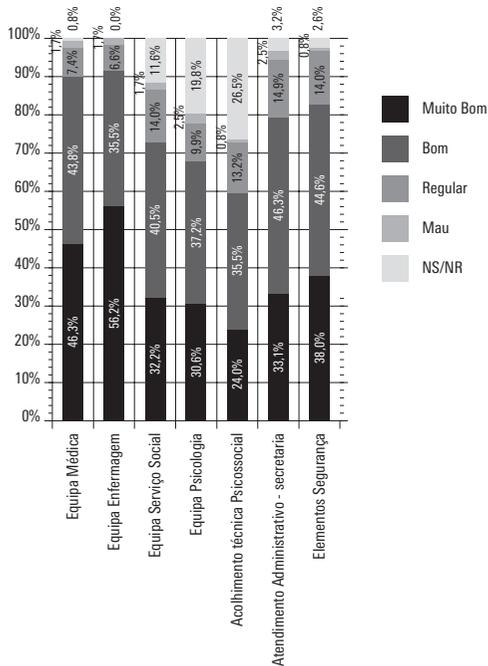


Gráfico 1 – Cuidados prestados/forma como foi atendido – equipas

Relativamente aos Cuidados Prestados/forma como foi atendido, verificamos que 90,1% Classificam como Muito Bom e Bom o atendimento da Equipa Médica, 91,7% como Muito Bom e Bom a Equipa de Enfermagem, 72,7% Muito Bom e Bom o atendimento da Equipa de Serviço Social, 67,8% como Muito Bom e Bom o atendimento da Equipa Psicologia, 59,5% Muito Bom e Bom o acolhimento da Técnica Psicossocial, 79,4% como Muito Bom e Bom o atendimento Administrativo – Secretaria e 82,6% como Muito Bom e Bom a intervenção dos Elementos de Segurança.

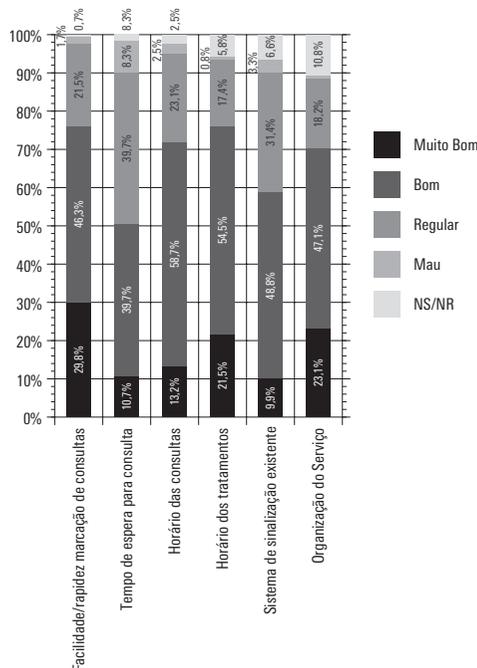


Gráfico 2 – Funcionamento e organização

Relativamente ao Funcionamento e Organização, verificamos que a grande maioria 76,1% classifica como Muito Bom e Bom a facilidade e rapidez na marcação de consultas.

Quanto ao Tempo de espera para consulta, 50,4% classificam-no como Muito Bom e Bom, 39,7% classificam-no como Regular, e 8,3% como Mau.

O horário das consultas é classificado pela maioria, 71,9% como Muito Bom e Bom, 23,1% como Regular e 2,5% como Mau.

O Horário dos tratamentos é classificado pela maioria, 76% como Muito Bom e Bom, e 17,4% como Regular.

O sistema de sinalização existente é classificado pela maioria, 58,7% como Muito Bom e Bom, 31,4% como Regular e 3,3% como Mau.

A Organização do Serviço é classificada pela maioria, 70,2% como Muito Bom e Bom e 18,2% como Regular.

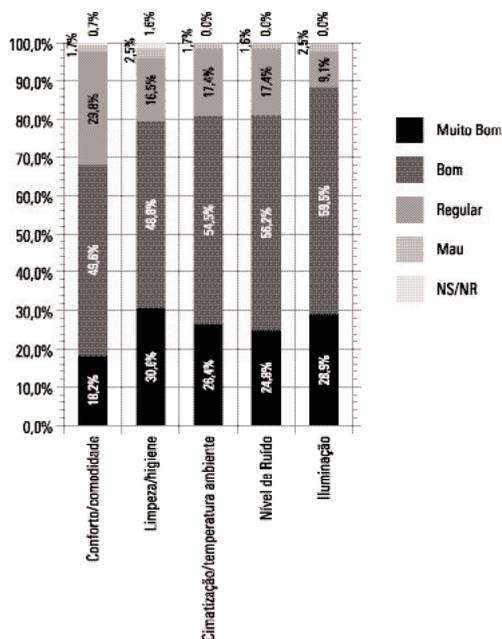


Gráfico 3 – Classificação das instalações

No que respeita às Instalações, a maioria 67,8% classifica o conforto/comodidade das Instalações como Muito Bom e Bom, no entanto 29,8% classificam-no como Regular, e 1,7% como Mau.

A limpeza/higiene é classificada, por 79,4% como Muito Bom e Bom, no entanto 16,5% classificam-no como Regular, e 2,5% como Mau.

A climatização/temperatura ambiente é classificado pela maioria 80,9% como Muito Bom e Bom este item, no entanto 17,4% classificam-no como Regular e 1,7% como Mau.

Quadro 4 – Tratamento com Programa de Substituição Opiácea

	Frequência N (121)	Percentagem %
Este é o primeiro Programa de Substituição		
Sim	45	37,2%
Não	71	58,7%
Ns/Nr	5	4,1%
Programa em que se encontra inserido		
Metadona	85	70,2%
Subutex	33	27,3%
Ns/Nr	3	2,5%

O Nível de Ruído é classificado pela maioria 81% como Muito Bom e Bom este item, no entanto 17,4% classificam-no como Regular e 1,6% como Mau.

A Iluminação é classificada pela maioria, 88,4% como Muito Bom e Bom a iluminação, sendo que 9,1% classificam-na como Regular e 2,5% como Mau.

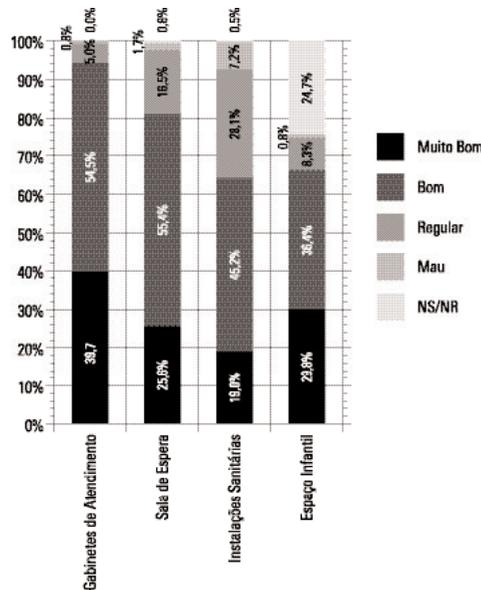


Gráfico 4 – Classificação da limpeza/higiene

Pelo gráfico cima apresentado, relativo à classificação da Limpeza/higiene, verificamos que a maioria 94,2% classifica como Muito Bom e Bom os Gabinetes de Atendimento, no entanto 5% classificam-no como Regular.

A Sala de Espera é classificada por, 81% dos inquiridos, como Muito Bom e Bom, sendo de referir que 16,5% classificam como Regular e 1,7% como Mau.

As instalações Sanitárias (WC) são classificadas por 64,2% como Muito Bom e Bom, é de salientar que 28,1% classificam como Regular e 7,2% como Mau.

O Espaço Infantil é classificado por 66,2% como Muito Bom e Bom, no entanto 8,3% classificam como Regular e 24,7% não refere opinião.

O Quadro 4, mostra os resultados relativos com o Programa de Substituição Opiácea, assim, para 37,2% é o primeiro Programa de substituição em que se encontram, não o sendo para 58,7% dos inquiridos.

A maioria dos inquiridos, 70,2% refere a Metadona como Programa de substituição e 27,3% indicam o Subutex.

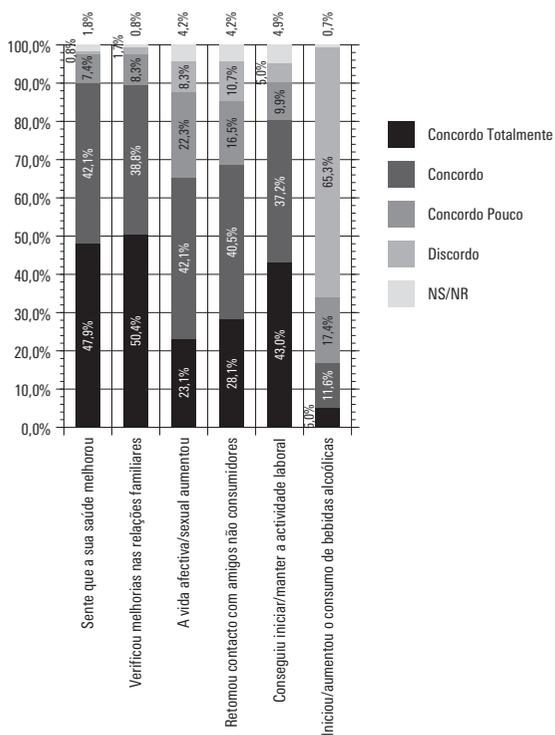


Gráfico 4 – Classificação de Situações após entrada em Programa de Substituição

A grande maioria, 90% concorda que a saúde melhorou, após a entrada em Programa de Substituição, sendo de referir que 7,4 % concorda pouco nesta questão.

A maioria, 89,2% concorda que registou benefícios nas relações familiares, no entanto 1,7% discordam nesta questão.

Relativamente ao aumento da vida efectiva/sexual, 65,2% concorda que registou benefícios, 22,3% concordam pouco e 8,3% discordam.

Por outro lado, 68,6% concorda que o Programa de substituição permitiu retomar contactos com amigos não consumidores, 16,5% concorda pouco e 10,7% discordam desta opinião.

No que respeita ao Iniciar/manter a actividade laboral, a maioria, 80,2% concorda, no entanto 9,9% concorda pouco e 5% discordam.

Relativamente ao item: iniciaram e/ou aumentaram o consumo de bebidas alcoólicas, 17,4% concordam pouco e a maioria, 65,3% discordam deste item.

Quadro 5 – Recomendações/Sugestões

Recomendações/sugestões	
Melhoria do conforto/ambiente da sala de espera	4
Máquinas: café, bebidas, comida e telefone	7
Mais consulta médicas	7
Melhoria das condições de higiene no WC	5
Sanitas com protecção plástica	3
Horário de funcionamento mais alargado	4
Mais respeito pelos Utentes	2
Realizar acções de esclarecimento - droga	1
Realização de actividades lúdicas	1
Consultas mais rápidas	1
Prescrição de análises com mais frequência	1
Atendimento por hora marcada	1
Melhor sinalética	1
Mais Enfermeiros	1
Mais rapidez no tratamento	1
Melhor sabor da Metadona	1
Mais apoio aos reclusos	1
Total	42

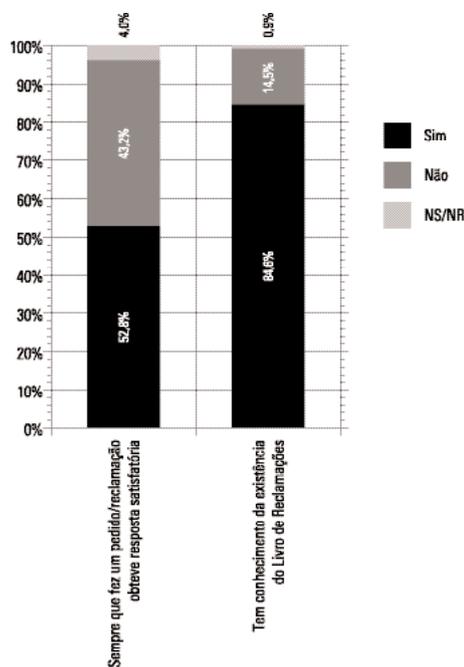


Gráfico 6 – Direitos e Deveres

A grande maioria, 84,6% dos inquiridos refere ter conhecimento da existência do Livro de Reclamações. Por outro, 52,8% dos inquiridos refere ter obtido resposta satisfatória sempre que fez um pedido e 43,2% não obteve. Podemos verificar que 30,6% inquiridos contribuíram com Recomendações/Sugestões. Das apresentadas destacamos: 7 Recomendações/sugestões: necessidade de mais consultas médicas e para a existência de máquinas de venda ao público (café, bebidas, comida) e colocação de telefone público. 5 Sugestões para a melhoria das condições de higiene das Instalações Sanitárias (WC) e 3 recomendações/sugestões para instalação de protecção plástica nas tampas de sanita. Registamos ainda 4 recomendações/sugestões para existência de horário de funcionamento mais alargado e para a melhoria do conforto/ambiente da Sala de Espera.

3. CONCLUSÃO

Como análise conclusiva, salientamos os aspectos relevantes com maior impacto na qualidade do serviço prestado,

resultante da análise dos dados obtidos neste estudo, segundo as dimensões previamente definidas.

A maioria dos indivíduos do estudo 79%, são do sexo masculino, a maior faixa etária, 61,2% concentra-se entre os 31 e os 40 anos de idade.

O Concelho com maior proveniência, 61,2% é Castelo Branco, seguindo-se Idanha-a-Nova, com 13,2% de inquiridos. A maioria, 71% refere o Ensino Secundário como grau de instrução.

74,4% iniciou tratamento por iniciativa própria e 14% por iniciativa familiar.

Relativamente à situação profissional, 44,6% são trabalhadores por conta de outrem e 25,6% encontram-se desempregados.

A maioria, 40% encontra-se em tratamento entre 1 e 3 anos, seguindo-se 33% em tempo superior a 3 anos.

Na classificação de cuidados prestados/forma de atendimento, verificamos a opinião global dos inquiridos pelos diversos grupos profissionais, pelo que destacamos apenas os resultados positivos, isto é, a soma das classificações de Muito Bom e Bom: 90% considerou Bom o atendimento da Equipa Médica, 91% considerou o mesmo na Equipa de Enfermagem, 72% de bom a Equipa de Serviço Social, 68% o mesmo da Equipa de Psicologia, 60% de igual forma o atendimento da Técnica Psicossocial, 80% como Bom, o atendimento Administrativo – Secretaria e 83% considerou boa a intervenção dos Elementos de Segurança.

A forma como uma Instituição de Saúde se organiza para responder às necessidades dos utentes é uma categoria importante na avaliação de cuidados de saúde, assim, relativamente ao Funcionamento e Organização, 76,1% classificam positivamente a facilidade e rapidez na marcação de consultas. O tempo de espera para a consulta, é classificado de igual forma por 39,7% como Bom e Regular, no entanto 8,3% classificam-no como Mau.

O horário das consultas é classificado de forma positiva para 71,9%, e de forma negativa para 2,5% dos inquiridos, 76% classifica de forma positiva os horários dos tratamentos.

O sistema de sinalização existente, obtêm 58,7% de resposta satisfatória e 3,3% de resposta negativa, ainda nesta dimensão 70,2% dos inquiridos classificam a Organização do Serviço de forma positiva e 18,2% Regular.

A Classificação de modo geral das Instalações, permitiu-nos

uma avaliação das condições físicas e ambientais, assim 67,8% dos inquiridos estão satisfeitos com o Conforto/comodidade das Instalações. De um modo geral, 79,4% considera Boa a Limpeza e Higiene, 80,9% considera Boa a Climatização/Temperatura Ambiente, 81% considera aceitável o Nível de Ruído existente e 88,4% classifica de forma positiva a Iluminação existente.

No item Limpeza/higiene, nos Gabinetes de Atendimento, Sala de Espera, e Espaço Infantil, foram classificados como Bons para a maioria dos inquiridos: 94,2%, 81% e 66,2% respectivamente. Para 62,8% as Instalações Sanitárias foram consideradas Boas e 7,4% de inquiridos consideraram Mau este item.

Como Programa de Substituição Opiácea, 59% dos inquiridos referem não ser o primeiro Programa, e 71% referem a Metadona como Programa, por outro lado, 27% indicam o Buprenorfina (Subutex).

A saúde melhorou para a grande maioria, 90% dos inquiridos, 89,2% verificou melhorias nas relações familiares, 65,2% verificam melhorias na vida efectiva/sexual, 68,6% refere ter retomado contacto com amigos não consumidores, 80,2% conseguiu manter a actividade laboral e 65,3% discordam quando confrontados com o aumento de consumo de bebidas alcoólicas, 16,6% assumem que aumentaram este tipo de consumo, após entrada em Programa.

É de referir que 52,8% dos inquiridos referem ter obtido resposta satisfatória sempre que efectuaram um pedido/reclamação, e 84,6% tem conhecimento da existência do Livro de Reclamações.

Verificamos ainda participação de 30,6% dos inquiridos com Recomendações/sugestões, apresentadas no quadro 5.

Contacto

Sandra Vicente – Técnica Superior de Serviço Social
João Fatela Médico Clínica Geral, Director do CAT de Castelo Branco
Telemóvel: 964436489
E-mail: sandracvicente@gmail.com
CAT – Castelo Branco
Rua Eng.º Frederico Ulrich, n.º 47
6000 Castelo Branco

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

Almeida, J.P.& Pinto, J.M. (1995) – “A investigação nas ciências sociais”. Ed. Presença (5ª edição).

Coutinho, J. (1995) – “Prevenção no meio de trabalho, avaliação e investigação”. In *Saúde para todos no Ano 2000*, 13. Ed. CRAP.

Ferreira, P.L. (...). *A voz dos doentes – Instrumentos para a melhoria continua da qualidade*. Direcção Geral da Saúde/Sub-direcção geral para a qualidade.

Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos ISO 9001: 2000, (1999) Instituto Português da Qualidade.

Beirão, Teresa M. Pereira, (2006) – “CAT de Castelo Branco: Passado, Presente e Futuro. Estudo comparativo dos utentes em primeira consulta no ano de abertura do CAT e em 2003”. *Toxicodpendências*, 12 (1): 31-38.