



11ª Conferência Internacional de Representações Sociais  
*As Representações Sociais em Sociedades em Mudança*

25 - 28 Jun 2012

Évora, Portugal



# Satisfação dos profissionais das Equipas de Cuidados Continuados Integrados (ECCI)

Isaura Serra

Maria Laurência Gemito

28-01-2013

# Referencial teórico

2

O efeito cumulativo da diminuição da mortalidade e da natalidade tem-se traduzido, em Portugal, no progressivo envelhecimento da população

Verificam-se carências ao nível dos cuidados de longa duração e paliativos, decorrentes do aumento da prevalência de pessoas com doenças crónicas incapacitantes

Estão, assim, a surgir novas necessidades de saúde e sociais, que requerem respostas novas e diversificadas que venham a satisfazer o incremento esperado da procura por parte de pessoas idosas com dependência funcional, de doentes com patologia crónica múltipla e de pessoas com doença incurável em estado avançado e em fase final de vida

# Referencial teórico

3

É criada, pelo decreto-lei nº 101/2006, de 6 de Junho a Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados

«Cuidados continuados integrados» estão definidos como o conjunto de intervenções sequenciais de saúde e ou de apoio social, decorrente de avaliação conjunta, centrado na recuperação global entendida como o processo terapêutico e de apoio social, activo e contínuo, que visa promover a autonomia melhorando a funcionalidade da pessoa em situação de dependência, através da sua reabilitação, readaptação e reinserção familiar e social

Esta Rede é constituída por unidades e equipas de cuidados continuados de saúde, e ou apoio social e de cuidados e acções paliativas, com origem nos serviços comunitários de proximidade, abrangendo os hospitais e os centros de saúde

# Referencial teórico

4

A ECCI é uma equipa multidisciplinar a responsabilidade dos cuidados de saúde primários e das entidades de apoio social para a prestação de serviços domiciliários, decorrentes da avaliação integral, de cuidados médicos, de enfermagem, de reabilitação e de apoio social, ou outros, a pessoas em situação de dependência funcional, doença terminal ou em processo de convalescença, com rede de suporte social.

O mesmo Decreto-Lei define ainda que cada uma das unidades e equipas da Rede tem que adoptar modelos de promoção e gestão da qualidade para aplicação obrigatória.

# Referencial teórico

5

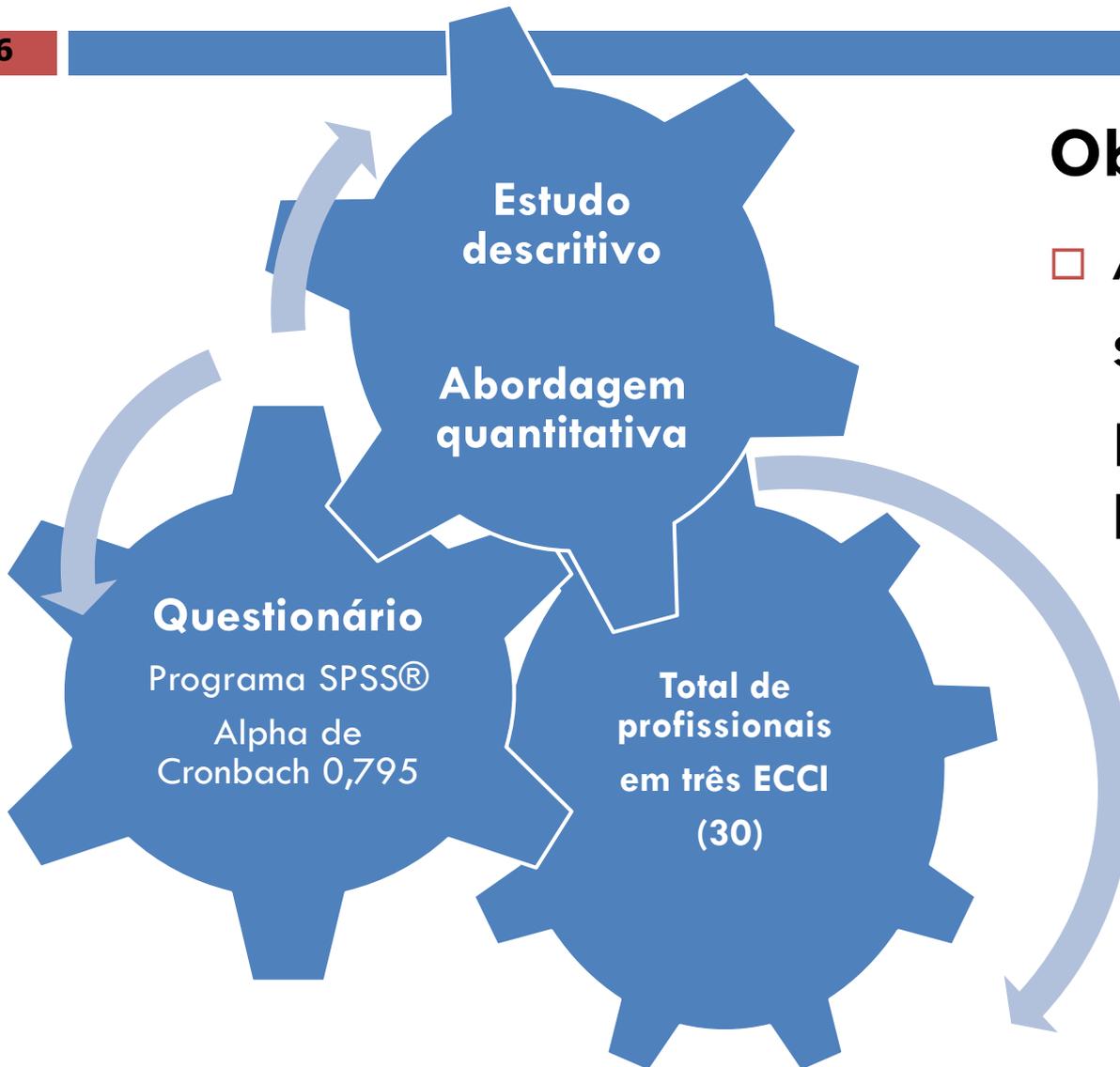
As organizações dependem direta e irremediavelmente das pessoas para operar, produzir bens e serviços, atender os clientes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos e os profissionais serão o elo de sucesso em termos de acessibilidade, nas organizações de saúde.

A qualidade em saúde requer o cumprimento de um conjunto de requisitos e de interesses dos grupos envolvidos, cujas perspectivas devem ser tomadas em conta e integradas para especificar a qualidade de um determinado serviço: qualidade para o cliente, qualidade de gestão e satisfação dos colaboradores

A Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados tem aplicado Inquéritos à Satisfação dos Utentes das Unidades de Cuidados Continuados e publicado os respectivos resultados no seu site oficial, no entanto, não há conhecimento da avaliação da satisfação dos profissionais que prestam cuidados nessas equipas...

# Metodologia

6



## Objetivo:

- Avaliar o grau de satisfação dos profissionais em três ECCI

28-01-2013

# Questionário

7

- Todos os procedimentos éticos (consentimento informado, confidencialidade e anonimato) foram cumpridos, conforme a Declaração de Helsinki de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos.
- Adaptado do Manual de Gestão da Qualidade para Cuidados Continuados Integrados - CEQUAL (Centro de Formação Profissional para a Qualidade) – Manual da Qualidade; IPQ (Instituto Português da Qualidade) – Manual de Instrumentos.
- **Parte I - Caracterização sociodemográfica (CSD)**
- **Parte II - Avaliação da Satisfação dos Colaboradores (ASC)**

# Caraterização sociodemográfica

8

## Sexo

- 4 homens
- 26 mulheres

## Idade

- Entre os 25 e os 60 anos
- Média de idades 42 anos

## Habilitações literárias

- Maioritariamente licenciados - **21** inquiridos

## Profissão

- Maioritariamente enfermeiros - **16** inquiridos
- Médicos (3); TSS (3); Psicólogos (3); Fisioterapeutas (2); Terapeutas da Fala (1), outros (4)

## Tempo de serviço

- Entre 6 meses a 1 ano **12** inquiridos
- + de 2 anos **13** inquiridos

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	NA*
1. Organização do serviço onde trabalha	1	2	3	4	5	6
2. Funcionamento do serviço onde trabalha	1	2	3	4	5	6
3. Colaboração e clima de relação com os seus colegas de trabalho	1	2	3	4	5	6
4. Competência e desempenho do seu superior imediato	1	2	3	4	5	6
5. Competência e desempenho dos seus subordinados	1	2	3	4	5	6
6. Satisfação em relação ao trabalho que realiza	1	2	3	4	5	6
7. Horário de trabalho	1	2	3	4	5	6
8. Remuneração	1	2	3	4	5	6
9. Sistema de avaliação de desempenho	1	2	3	4	5	6
10. Formação recebida	1	2	3	4	5	6
11. Perspetivas de promoção	1	2	3	4	5	6
12. Informação necessária ao bom desempenho das suas funções	1	2	3	4	5	6
13. Canais de comunicação existentes (Ex: informações/notas internas, placards informativos, reuniões, correio eletrónico)	1	2	3	4	5	6
14. Grau de motivação	1	2	3	4	5	6
15. Considerando todos os aspetos do seu trabalho e da sua vida na equipa está:	1	2	3	4	5	6

# Satisfação dos profissionais em três ECCL

10

## Satisfeitos e Muito satisfeitos

- Organização do serviço - **24**
- Funcionamento do serviço - **26**
- Colaboração e clima de relação com os colegas - **25**
- Competência e desempenho do seu superior - **25**
- Satisfação em relação ao trabalho que realiza - **27**
- Horário de trabalho - **24**
- Formação recebida – **15**
- Informação necessária ao bom desempenho das suas funções - **21**
- Canais de comunicação existentes - **23**
- Grau de motivação - **26**

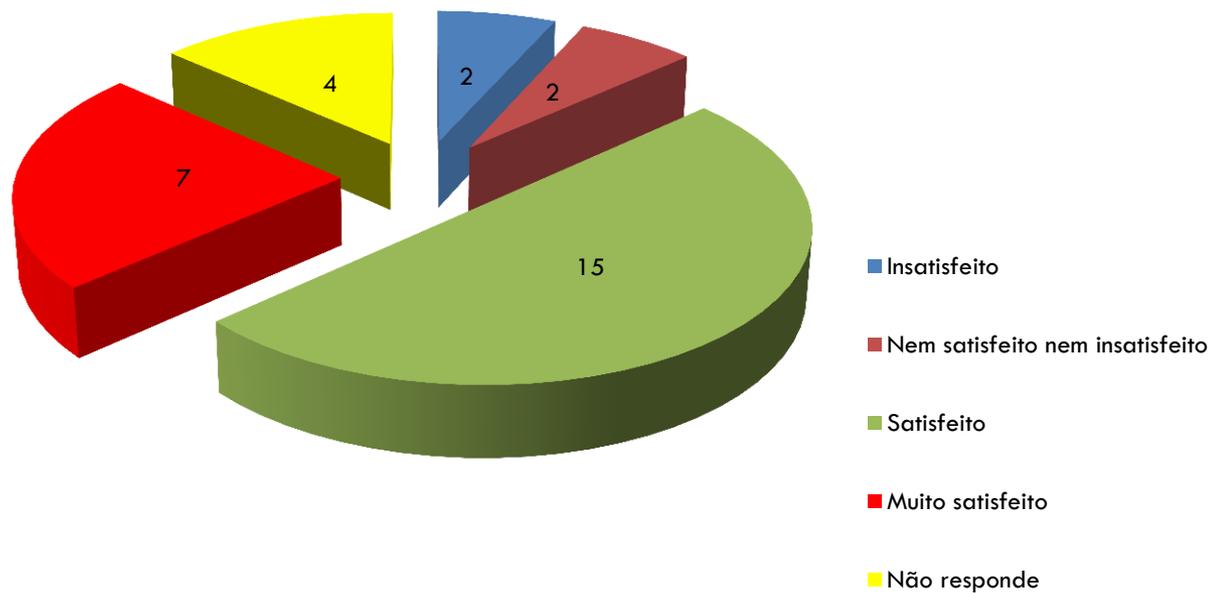
## Satisfeitos

- Remuneração - **5**
- Sistema de avaliação de desempenho - **7**
- Perspetivas de promoção - **2**

28-01-2013

# Satisfação relativamente ao trabalho e vida na equipa

11





# Principais conclusões

13

- Os profissionais das três ECCI estudadas encontram-se **maioritariamente motivados e satisfeitos**.
- A menor satisfação recai sobre a remuneração, sistema de avaliação de desempenho e perspectivas de promoção.
- Existe associação entre a satisfação com os aspetos do trabalho e da vida na equipa e:
  - Organização do serviço
  - Funcionamento do serviço
  - Colaboração e clima de relação com os colegas
  - Satisfação em relação ao trabalho que realiza
  - Horário de trabalho
  - Informação necessária ao bom desempenho das suas funções
  - Canais de comunicação existentes
  - Grau de motivação

# Referências bibliográficas

- CHORA MAFC, Mendes J. Nurses' job satisfaction: a comparative study between hospital And health centers in évora region Journal of Nursing UFPE on line [JNUOL]/Revista de Enfermagem UFPE on line [REUOL] 2011 mar./abr.;5 (spe):360-70 (DOI: 10.5205/01012007/Qualis B2); 5(2). ISSN: 1981-8963
- GEMITO, Maria Laurência; ESCOLA, Sílvia; SILVA, Carlos; MASSAPINA, Inês (2007) Cuidados Continuados: Uma prioridade em saúde? **Economia e Sociologia** n° 83. Évora, pág 67-84
- PORTUGAL, **Decreto- Lei n° 101/2006, de 6 de junho**, Diário da República -I Série- A, N° 109
- QUALIDADE, Instituto Português e CEQUAL (s/d) **Gestão da Qualidade em Unidades de Cuidados Continuados Integrados I Manual da Qualidade Tipo/ II. Manual de Instrumentos**. Lisboa
- <http://www.rncci.min-saude.pt/rncci/Paginas/ARede.aspx>



25 - 28 Jun 2012  
Évora, Portugal



**11<sup>a</sup> Conferência Internacional de Representações Sociais**

*As Representações Sociais em Sociedades em Mudança*



**11<sup>e</sup> Conférence Internationale sur les Représentations Sociales**

*Représentations Sociales et Sociétés en Mutation*



**11<sup>th</sup> International Conference on Social Representations**

*Social Representations in Changing Societies*

**III Colóquio Luso-Brasileiro sobre Saúde, Educação e Representações Sociais**