3. ADAPTAÇÃO DE UM INSTRUMENTO PARA AVALIAR A SATISFAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE MENTAL

Sandra Mota *

Anabela Moreira **

Stephanie Ferreira ***

Maria Sousa ****

---

* Assistente, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto - smm@estsp.ipp.pt

** Assistente, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto - adm@estsp.ipp.pt

*** Assistente, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto - slf@estsp.ipp.pt

**** Professora Adjunta, Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto - mas@estsp.ipp.pt

RESUMO

A avaliação da satisfação dos utentes de instituições de saúde tem sido uma área de interesse crescente. Contudo, nas instituições de saúde mental, este interesse é mais recente, refletindo a necessidade destas instituições também demonstrarem a qualidade dos seus serviços. Tendo como objetivo adaptar um instrumento para avaliar a satisfação dos utentes de internamento na área da saúde mental, procedeu-se à adaptação cultural e linguística de um instrumento já validado em Itália "The Rome Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards". Procedeu-se à sua tradução e retro tradução do instrumento original, comparação entre as duas versões na língua original, deteção, identificação e correção de possíveis discrepâncias entre as duas versões, concluindo-se assim a equivalência linguística e semântica do instrumento, resultando deste processo a primeira versão do instrumento. Dos resultados obtidos através da opinião e sugestões expressas pelos elementos do painel de peritos, destacaram-se alterações ao enunciado de vários itens, contudo este painel considerou que todos os itens eram relevantes e importantes para o estudo da satisfação e que as opções de resposta estavam devidamente ordenadas e coerentes com o que desejavam exprimir. Das alterações realizadas resultou a segunda versão do instrumento. Com este trabalho ficou concluída a adaptação cultural e linguística de instrumento de avaliação da satisfação dos utentes na área da saúde mental.

Palavras-Chave: qualidade dos cuidados de saúde; adaptação de um instrumento; satisfação dos utentes; saúde mental

RESUMEN

La evaluación de la satisfacción de los usuarios de las instituciones de salud ha sido un área de interés creciente. Sin embargo, en las instituciones de salud mental, este interés es más reciente, lo que refleja la necesidad de que estas instituciones también demostrar la calidad de sus servicios. Con el objetivo de adaptar un instrumento para evaluar la satisfacción de los usuarios de hospitalización de salud mental, se procedió a la adaptación lingüística y cultural de un instrumento que ha sido validado en Italia " The Rome Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards". Se procedió a la traducción y re-traducción del instrumento original, la comparación entre las dos versiones en el idioma original, la detección, la identificación y corrección de las discrepancias entre las dos versiones, concluyendo así la lingüística y equivalencia semántica del cuestionario, resultado de este proceso primera versión del cuestionario. Los resultados obtenidos a través de la opinión y sugerencias expresadas por los elementos del panel de expertos, se destacaron los cambios en la redacción de varios artículos, sin embargo, este Grupo

Especial constató que todos los artículos son pertinentes e importantes para el estudio de la satisfacción y las opciones de respuesta fueron debidamente organizado y coherente con lo que querían expresar. El resultado de estos cambios hizo la segunda versión del cuestionario. Este trabajo se completó en la adaptación lingüística y cultural de un instrumento para evaluar la satisfacción de los clientes en el área de la salud mental.

Descriptores: calidad de la atención médica, la adaptación de un instrumento, la satisfacción del cliente, la salud mental

ABSTRACT

The user satisfaction assessment in health institutions has been an area of increasing interest. However, in mental health institutions, this interest is more recent, reflecting the necessity of these institutions to demonstrate the quality of their services. The aim of this study was the adaptation of an instrument to assess the user satisfaction in inpatient mental health. We performed the cultural and linguistic adaptation of an instrument that has been validated in Italy "The Rome Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards". We proceeded to the translation and back-translation of the original instrument, the comparison between the two versions in the original language, detection, identification and correction of any discrepancies between the two versions, concluding the linguistic and semantic equivalence of the questionnaire, resulting from this process the first version of the instrument. The results obtained through the opinion and suggestions expressed by elements of the expert panel, stood out changes to the wording of several items, however this panel found that all items were relevant and important to the study of satisfaction and, response options were properly organized and consistent with what they wanted to express. The results of these changes made the second version of the questionnaire. This work was completed the cultural and linguistic adaptation of the instrument for assessing customer satisfaction in the area of mental health.

Keywords: health care quality; instrument adaptation; customer satisfaction; mental health

INTRODUÇÃO

A avaliação da satisfação é um importante indicador da qualidade e eficácia da prestação de cuidados de saúde que é útil na comparação de diferentes programas ou sistemas de saúde, na identificação de aspetos que necessitam de melhorias, permitindo também a avaliação das melhorias implementadas. Além disso, atualmente, as organizações acreditadoras de serviços requerem informação sobre a satisfação dos utentes para a usar como um indicador de

desempenho da instituição que os presta. (Blenkiron & Hammill, 2003; Crow et al., 2002; Edlund, Young, Kung, Sherbourne, & Wells, 2003; McMurtry & Hudson, 2000; Pego, 1998; Pellegrin, Stuart, Maree, Frueh, & Ballenger, 2001; Ruggeri et al., 2000; Williams, Coyle, & Healy, 1998)

Esta crescente importância atribuída à avaliação da satisfação dos utentes como medida da qualidade de cuidados de saúde, deve-se também ao facto da satisfação ser uma importante medida de resultado. Ela pode ser um prognóstico para se saber se os utentes seguem as recomendações de tratamento, se voltam de novo à consulta ou se mudam de prestador de cuidados. A probabilidade de um utente seguir as prescrições médicas, voltar de uma próxima vez à consulta e continuar com o mesmo prestador de cuidados é mais elevada quando o utente está satisfeito. Pelo contrário um baixo grau de satisfação pode levar a uma baixa adesão, ou mesmo abandono do tratamento e consequentemente a um pior resultado final. (Beattie, Pinto, Nelson, & Nelson, 2002; Carlson & Gabriel, 2001; Gasquet et al., 2004; Kuosmanen, Hatonen, Jyrkinen, Katajisto, & Valimaki, 2006; McIntyre & Silva, 1999; Pego, 1998)

A avaliação da satisfação dos utentes de instituições de saúde tem incidido principalmente nos cuidados de saúde primários. Contudo, nas instituições de saúde mental, este interesse é mais recente, refletindo a necessidade destas instituições também demonstrarem a qualidade dos seus serviços. (Pellegrin, et al., 2001) Nestas instituições, a avaliação da satisfação é importante, pelos mesmos motivos referidos anteriormente e pelo facto de existirem evidências que a satisfação destes utentes está relacionada com uma melhoria na sua qualidade de vida e perceção dos sintomas. (Carlson & Gabriel, 2001; Gigantesco, Picardi, Chiaia, Balbi, & Morosini, 2002; Ruggeri, et al., 2000)

Segundo a literatura (Barker & Orrell, 1999; Beattie, et al., 2002; Crow, et al., 2002; Edlund, et al., 2003; Pego, 1998; Ruggeri, et al., 2000), a satisfação dos utentes é considerada uma variável de difícil operacionalização por ser multidimensional, ou seja a satisfação dos utentes é influenciada por diversos aspetos, que podem ser agrupados em fatores inerentes aos serviços de saúde e fatores inerentes ao utente.

Os fatores inerentes aos serviços de saúde, designados por dimensões da satisfação, mais usualmente identificados na literatura são: aspetos técnicos, acessibilidade/conveniência, disponibilidade, continuidade de cuidados, aspetos financeiros, eficácia/resultado dos cuidados, características do ambiente físico e aspetos interpessoais. (Barker & Orrell, 1999; Crow, et al., 2002; Hendriks, Oort, Vrielink, & Smets, 2002; McIntyre & Silva, 1999; Pego, 1998; Sitzia & Wood, 1997) Estudos, na área da saúde mental, revelam que a empatia estabelecida entre utente-prestador de cuidados pode estar associada a um maior grau de satisfação e a uma melhoria dos

resultados, e que a falta de informação é uma determinante decisiva da insatisfação dos utentes. (Druss, Rosenheck, & Stolar, 1999; Gigantesco, et al., 2002) Os principais fatores inerentes ao utente, que podem influenciar a satisfação são as expectativas do utente, o estado de saúde e características socioeconómicas e demográficas. (Crow, et al., 2002; Hasler et al., 2004; Sitzia & Wood, 1997)

A satisfação dos utentes com os cuidados prestados pode ser avaliada de diversas formas, sendo a entrevista e o instrumento as mais utilizadas. (Bodur, Ozdemur, & Kara, 2002; Crow, et al., 2002; McMurtry & Hudson, 2000) O desenvolvimento integral de um instrumento de medição é complexo, consome bastantes recursos e implica a mobilização de capacidades e conhecimentos de natureza diversos. Assim, a adaptação cultural e linguística de instrumentos previamente desenvolvidos e validados, constitui uma alternativa facilitadora da condução e divulgação de medição em saúde (Ferreira & Marques, 1998; Pego, 1998). De acordo com a European Research Group on Health Outcomes (ERGHO), existem dois passos principais para a adaptação cultural de instrumentos de medição: (1) avaliação das equivalências linguísticas e conceptuais, e (2) avaliação das propriedades psicométricas (sensibilidade, fidelidade e validade) (Ferreira & Marques, 1998).

As equivalências linguísticas e conceptuais são apresentadas como sendo os critérios que uma vez verificados nos permitem considerar determinada medida com equivalência cultural (Ferreira & Marques, 1998). A equivalência linguística (ou semântica) compreende a verificação de que a construção dos itens, mantém o mesmo significado que tinham na língua original. A avaliação desta equivalência inicia-se pela realização da tradução do instrumento (Ferreira & Marques, 1998).

A metodologia mais frequentemente utilizada compreende a tradução do instrumento original para a língua pretendida (efetuada por um tradutor bilingue), posterior retro tradução da versão traduzida para a língua original (efetuada por um outro tradutor bilingue, desconhecedor da versão original), análise comparativa das duas versões na língua original e deteção, identificação e correção de eventuais discrepâncias entre as duas versões (Cardoso, 2003; Dorigan & Guirardello, 2013; Ferreira & Marques, 1998).

A equivalência de conteúdo (também designada como validade de conteúdo ou facial) refere-se ao conteúdo de cada item e à sua relevância, adequação e compreensibilidade para o conceito na cultura estudada. Esta equivalência pode ser avaliada realizando um pré-teste ao instrumento de medição. Este pré-teste consiste na apresentação do instrumento a um painel de peritos, de forma a obter a sua apreciação crítica relativamente à clareza, correção, compreensão,

relevância, inclusão de todos os conceitos e à redundância das itens e escalas (Cardoso, 2003; Dorigan & Guirardello, 2013; Ferreira & Marques, 1998).

Este trabalho teve por objetivo realizar a adaptação de um instrumento, validado noutra cultura, para avaliar a satisfação dos utentes na área da saúde mental.

METODOLOGIA

Neste trabalho realizou-se um estudo metodológico utilizando como amostra um médico, uma enfermeira e quatro utentes do internamento de uma instituição de Saúde Mental, que constituíram o nosso painel de peritos. Após obtenção de autorização por parte dos autores procedeu-se à adaptação cultural e linguística de um instrumento já validado em Itália "The Rome Opinion Questionnaire for Psychiatric Wards". Este instrumento é constituído por onze itens de resposta fechada e um espaço para os respondentes colocarem comentários ou sugestões adicionais. As respostas aos itens são dadas numa escala de cinco posições. Este instrumento encontra-se dividido em duas partes. A primeira é referente à caracterização sociodemográfica do utente e ao tempo e tipo de internamento e a segunda relativa à avaliação da satisfação dos utentes. Nesta última, a variável satisfação divide-se em três dimensões específicas: aspetos técnicos dos cuidados (2 itens), aspetos interpessoais dos cuidados (6 itens) e características físicas do ambiente (2 itens).

Devido ao facto de o instrumento original estar escrito na língua inglesa foi necessário realizar um processo de adaptação do instrumento. Esta adaptação, envolveu quatro fases: (1) tradução do instrumento original em inglês para português (efetuada por um tradutor bilingue), (2) retro tradução da versão portuguesa para a original (efetuada por um outro tradutor bilingue, desconhecedor da versão original em língua inglesa), (3) análise comparativa das duas versões em língua inglesa e (4) deteção, identificação e correção de eventuais discrepâncias entre as duas versões. Após a realização destes passos, pode garantir-se que a versão portuguesa é linguisticamente equivalente à versão inglesa original. Os dois últimos pontos foram efetuados pelos dois tradutores e pelos autores desta investigação.

Seguidamente, esta versão foi apresentada ao painel de peritos, de forma a obter a sua apreciação crítica relativamente à clareza, correção, compreensão e relevância dos itens (validade de conteúdo). O instrumento foi discutido item a item. Foi questionado a todos os elementos do painel de peritos se compreendiam facilmente as instruções e itens do instrumento, se os termos utilizados eram acessíveis a todos os utentes, se as opções de resposta estavam

devidamente ordenadas e se estavam coerentes com o que desejavam exprimir. A equipa de peritos foi também convidada a dar sugestões para melhorar o instrumento.

RESULTADOS

Após a tradução e retro tradução do instrumento original, comparação entre as duas versões em língua inglesa, deteção, identificação e correção de possíveis discrepâncias entre as duas versões concluiu-se a equivalência linguística e semântica do instrumento (primeira versão do instrumento).

Dos resultados obtidos através da opinião e sugestões expressas pelos elementos do painel de peritos, destacam-se, alterações ao enunciado dos itens número 1, 2, 4, 5 e 9.

No item 1, "Como avalia o seu grau de satisfação quanto à adequação dos cuidados que lhe prestaram para o tratamento do seu problema?", o termo adequação suscitava dúvidas a alguns utentes, por este ser um termo vago. Assim, foi sugerido alterar o item para "Como avalia o seu grau de satisfação quanto aos cuidados que lhe prestaram para o tratamento do seu problema?"

No item 2, "Como avalia o seu grau de satisfação quanto à prontidão com que responderam ao seu pedido de ajuda?", o vocábulo prontidão originou dúvidas quanto à sua objetividade, tendo sido alterada para: "Como avalia o seu grau de satisfação relativamente à resposta ao seu pedido de ajuda?".

No item 4, "Como avalia o seu grau de satisfação quanto ao modo como os funcionários lidam com os pacientes agitados?", o ponto que suscitou dúvidas foi o "quanto ao modo", uma vez que pode colocar a possibilidade de uma avaliação muito subjetiva. Verificamos também que neste item, ao referir apenas pacientes agitados não obtínhamos resposta, já que não existiam pacientes agitados. Estas constatações levaram-nos a alterar a item para "Como avalia o seu grau de satisfação quanto à maneira como os funcionários lidam com os pacientes?"

No item 5, "Como avalia o seu grau de satisfação em relação à clareza e relevância da informação que lhe prestaram sobre o estado da sua saúde?", sugeriram-nos alterar o termo relevância para importância, uma vez que era mais acessível, alterando-se para "Como avalia o seu grau de satisfação em relação à clareza e importância da informação que lhe prestaram sobre o estado da sua saúde?".

No item 9, "Como avalia o seu grau de satisfação quanto às atividades de lazer que lhe foram proporcionadas?", foi proposto alterar o termo lazer, pelo mesmo motivo do item anterior, ficando o item da seguinte forma: "Como avalia o seu grau de satisfação quanto às atividades de distração que lhe foram proporcionadas?".

Um outro problema identificado foi a não aplicabilidade do item 7, em caso de ser o primeiro internamento. Neste caso, optamos por colocar uma chamada de atenção "Em caso de primeiro internamento não responda à questão seguinte, avance para a item 8".

No decorrer da implementação deste teste, a equipa de peritos (médico e utentes) considerou fundamental ser acrescentado um item relativo à equipa terapêutica: "Como avalia o seu grau de satisfação quanto à equipa terapêutica?". Foi ainda detetado que o número de internamento na instituição e o tipo de internamento (voluntário ou compulsivo) influenciavam o grau de satisfação que o utente exprimia, por exemplo, o utente encontrava-se mais satisfeito com a instituição quando o internamento era voluntário e muito pouco satisfeito quando o internamento era compulsivo. Isto levou-nos a acrescentar à caracterização do utente, uma item relativamente ao número de internamentos e outra relativa ao tipo de internamento.

A concretização de todas estas alterações levou a uma segunda versão do instrumento.

Em termos globais, o painel de peritos achou que todos os itens eram relevantes e importantes para o estudo da satisfação dos utentes e que as opções de resposta estavam devidamente ordenadas e coerentes com o que desejavam exprimir.

DISCUSSÃO

Neste estudo, foi adaptado um instrumento multidimensional já existente. Inicialmente foi realizada a tradução e retro tradução do instrumento original, escrito na língua inglesa, para a língua portuguesa, conseguindo-se assim, após a comparação das duas versões e correções de discrepâncias, uma equivalência linguística e semântica do instrumento.

Após este passo esta primeira versão do instrumento obtida, foi submetida a um painel de peritos. Apesar de ter achado, em termos globais, que todos os itens eram relevantes e importantes para o estudo da satisfação e que as opções de resposta estavam devidamente ordenadas e coerentes com o que desejavam exprimir, encontrou-se uma subjetividade acentuada na interpretação de alguns itens por parte de alguns elementos deste painel. Este facto levou-nos a alterar determinados termos que suscitavam dúvidas de interpretação, nomeadamente pela sua subjetividade, ficando concluída e obtida uma segunda versão do instrumento.

Com este trabalho ficou concluída a adaptação cultural e linguística de um instrumento de avaliação da satisfação dos utentes na área da saúde mental. Ao longo da realização desta adaptação do instrumento foi percecionada a importância da dimensão da amostra, ser representativa, para a consistência das conclusões a retirar com a aplicação deste instrumento, já validado, num estudo futuro. Isto porque constatamos que o grau de satisfação nos utentes do

internamento varia muito de utente para utente, dependendo de variadas condições, tais como, o tipo e tempo de internamento, as habilitações literárias, o tipo de doença mental, entre outras, apresentadas na literatura, como fatores que afetam a satisfação (Blenkiron & Hammill, 2003; Crow, et al., 2002; Gigantesco, et al., 2002; Sitzia & Wood, 1997).

Relativamente aos utentes do ambulatório, embora não tenham sido incluídos no nosso painel de peritos, pensamos que não será necessário uma amostra tão numerosa uma vez que, como a literatura refere (Nabati, Shea, McBride, Gavin, & Bauer, 1998), estas variações não serão tão acentuadas neste grupo.

CONCLUSÕES

Com este trabalho ficou concluída a adaptação cultural e linguística de um instrumento de avaliação da satisfação dos utentes na área da saúde mental. Estando ainda pendente a segunda etapa referente à validação das propriedades psicométricas do instrumento. A conclusão desta segunda etapa permitirá obter um instrumento validado para a avaliação da satisfação dos utentes da área da saúde mental em Portugal relativamente aos cuidados de saúde prestados no internamento na área da saúde mental.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barker, D. A., & Orrell, M. W. (1999). The Psychiatric Care Satisfaction Questionnaire: a reliability and validity study. Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 34(2), 111-116.

Beattie, P. F., Pinto, M. B., Nelson, M. K., & Nelson, R. (2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. Phys Ther, 82(6), 557-565.

Blenkiron, P., & Hammill, C. A. (2003). What determines patients' satisfaction with their mental health care and quality of life? Postgrad Med J, 79(932), 337-340.

Bodur, S., Ozdemur, Y. E., & Kara, F. (2002). Outpatient Satisfaction with Health Centers in Urban Areas. Turk J Med Sci, 32 409-414.

Cardoso, L. (2003). Gerir conhecimento e gerar competitividade: Estudo empírico sobre a gestão do conhecimento e seu impacto no desempenho organizacional. Universidade de Coimbra, Coimbra.

Carlson, M. J., & Gabriel, R. M. (2001). Patient satisfaction, use of services, and one-year outcomes in publicly funded substance abuse treatment. Psychiatr Serv, 52(9), 1230-1236.

Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L., & Thomas, H. (2002). The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. Health Technol Assess, 6(32), 1-244.

Dorigan, G., & Guirardello, E. (2013). Tradução e adaptação cultural do Newcastle Satisfaction with Nursing Scales para a cultura brasileira. Rev Esc Enferm USP, 47(3), 562-568.

Druss, B. G., Rosenheck, R. A., & Stolar, M. (1999). Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care. Psychiatr Serv, 50(8), 1053-1058.

Edlund, M. J., Young, A. S., Kung, F. Y., Sherbourne, C. D., & Wells, K. B. (2003). Does satisfaction reflect the technical quality of mental health care? Health Serv Res, 38(2), 631-645.

Ferreira, P. L., & Marques, F. B. (1998). Avaliação psicométrica e adaptação cultural elinguística de instrumentos de medição em saúde: princípios metodológicos gerais. Coimbra: Universidade de Coimbra - Centro de Estudos e Investigação em Saúde - Faculdade de Economia.

Gasquet, I., Villeminot, S., Estaquio, C., Durieux, P., Ravaud, P., & Falissard, B. (2004). Construction of a questionnaire measuring outpatients' opinion of quality of hospital consultation departments. Health Qual Life Outcomes, 2, 43.

Gigantesco, A., Picardi, A., Chiaia, E., Balbi, A., & Morosini, P. (2002). Patients' and relatives' satisfaction with psychiatric services in a large catchment area in Rome. Eur Psychiatry, 17(3), 139-147.

Hasler, G., Moergeli, H., Bachmann, R., Lambreva, E., Buddeberg, C., & Schnyder, U. (2004). Patient satisfaction with outpatient psychiatric treatment: the role of diagnosis, pharmacotherapy, and perceived therapeutic change. Can J Psychiatry, 49(5), 315-321.

Hendriks, A. A., Oort, F. J., Vrielink, M. R., & Smets, E. M. (2002). Reliability and validity of the Satisfaction with Hospital Care Questionnaire. Int J Qual Health Care, 14(6), 471-482.

Kuosmanen, L., Hatonen, H., Jyrkinen, A. R., Katajisto, J., & Valimaki, M. (2006). Patient satisfaction with psychiatric inpatient care. J Adv Nurs, 55(6), 655-663.

McIntyre, T., & Silva, S. (1999). Estudo aprofundado da satisfação dos utentes dos serviços de saúde na região Norte. Porto: Administração Regional de Saúde - Norte.

McMurtry, S. L., & Hudson, W. W. (2000). The Client Satisfaction Inventory: Results of an Initial Validation Study. Research on Social Work Practice, 10(5), 644-663.

Nabati, L., Shea, N., McBride, L., Gavin, C., & Bauer, M. S. (1998). Adaptation of a simple patient satisfaction instrument to mental health: psychometric properties. Psychiatry Res, 77(1), 51-56.

Pego, Z. M. (1998). Qualidade dos serviços de urgência: a perspectiva dos utentes. Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, Universidade de Coimbra, Coimbra.

Pellegrin, K. L., Stuart, G. W., Maree, B., Frueh, B. C., & Ballenger, J. C. (2001). A brief scale for assessing patients' satisfaction with care in outpatient psychiatric services. Psychiatr Serv, 52(6), 816-819.

Ruggeri, M., Lasalvia, A., Dall'Agnola, R., van Wijngaarden, B., Knudsen, H. C., Leese, M., . . . Tansella, M. (2000). Development, internal consistency and reliability of the Verona Service Satisfaction Scale--European Version. EPSILON Study 7. European Psychiatric Services: Inputs Linked to Outcome Domains and Needs. Br J Psychiatry Suppl(39), s41-48.

Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a review of issues and concepts. Soc Sci Med, 45(12), 1829-1843.

Williams, B., Coyle, J., & Healy, D. (1998). The meaning of patient satisfaction: an explanation of high reported levels. Soc Sci Med, 47(9), 1351-1359.