

9 CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DE UM INSTRUMENTO PARA AVALIAR A SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM PRESTADOS NA ÁREA DA SAÚDE MENTAL

| Sandra Mota¹; Maria Araújo²; Maria Trigueiros³; António Leuchner⁴; Maria Sousa⁵ |

RESUMO

A avaliação da satisfação dos utentes é um indicador da qualidade e eficácia dos cuidados de saúde prestados, pelo que é da maior importância ter instrumentos válidos para a recolha desta informação. Na existência de poucos instrumentos que cumpram esses requisitos, procedemos à construção e validação de um que permitisse avaliar a satisfação dos utentes e a importância que estes atribuem aos cuidados prestados numa instituição de saúde mental. Avaliou-se as propriedades psicométricas do instrumento, através dos testes α de Cronbach, Ró de Spearman e análise fatorial, numa amostra de 95 utentes.

Verificou-se que o instrumento cumpriu os critérios intermédios necessários para ser considerado um instrumento validado para os utentes de consulta externa de cuidados de enfermagem de uma instituição de saúde mental. Verificou-se ainda que os utentes se encontram satisfeitos com os cuidados prestados e consideram estes cuidados importantes.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade dos cuidados de saúde; Serviços de enfermagem; Validação de um instrumento; Saúde mental

RESUMEN

“Construcción y validación de un instrumento para evaluar la satisfacción y la importancia dada a los servicios de enfermería prestados en el ámbito de la salud mental”

La evaluación de la satisfacción del usuario es un indicador de la calidad y eficacia de la atención prestada, por lo que es muy importante contar con instrumentos válidos para la recogida de esta información. La existencia de unos instrumentos que cumplen estos requisitos, se procede a la construcción y validación de una medida que permitiría a la satisfacción del usuario y la importancia que atribuyen a los servicios prestados en una institución de salud mental. Se evaluaron las propiedades psicométricas del instrumento, utilizando el test de Cronbach α , Spearman Rho y el análisis factorial, una muestra de 95 usuarios. Se encontró que el instrumento intermedia cumplía los criterios necesarios para ser considerada una herramienta validada para los usuarios de la atención de enfermería ambulatoria en una institución de salud mental. También se encontró que los usuarios están satisfechos con los servicios prestados y considerar estos importantes servicios.

DESCRIPTORES: Calidad de la atención de salud; Servicios de enfermería; Validación de un instrumento; Salud mental

ABSTRACT

“Construction and validation of an instrument to assess satisfaction and importance given to the nursing services provided in the area of mental health”

User satisfaction evaluation is an indicator of the quality and effectiveness of care provided, so it is very important to have valid instruments for the collection of this information. The existence of a few instruments that meet these requirements, we proceed to the construction and validation of an instrument that would allow the evaluation of user satisfaction and the importance they attribute to the care provided in a mental health institution. We evaluated the psychometric properties of the instrument, using Cronbach's α test, Spearman Rho and factor analysis, a sample of 95 users. It was found that the instrument fulfilled the intermediate criteria necessary to be considered a validated tool for users of outpatient nursing care in a mental health institution. It was also found that users are satisfied with the care provided and consider these services important.

KEYWORDS: Health care quality; Nursing services; Instrument validation; Mental health

1 Assistente na Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto: Área Científica de Análises Clínicas e Saúde Pública, CISA – Centro de Investigação em Saúde e Ambiente, 4400-330 Vila Nova de Gaia, Portugal, smm@estsp.ipp.pt

2 Técnica Superior de Saúde no Centro Hospitalar Tâmega e Sousa, 4564-007 Penafiel, Portuga, araujo.mariaj@gmail.com

3 Assistente na Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto: Área Científica de Terapia Ocupacional, LabRP – Laboratório de Reabilitação Psicossocial da FPCEUP-UP/ESTSP-IPP, 4400-330 Vila Nova de Gaia, Portugal, mft@estsp.ipp.pt

4 Presidente do Conselho de Administração do Hospital de Magalhães Lemos, E.P.E., 4149-003 Porto, Portugal, ALeuchner@hmlemos.min-saude.pt

5 Professora Adjunta na Escola Superior de Tecnologia da Saúde do Porto – Instituto Politécnico do Porto: Área Científica de Análises Clínicas e Saúde Pública, CISA – Centro de Investigação em Saúde e Ambiente, LabRP – Laboratório de Reabilitação Psicossocial da FPCEUP-UP/ESTSP-IPP, Vila Nova de Gaia, Portugal, mas@estsp.ipp.pt

Submetido em 30-11-2013 – Aceite em 10-02-2014

Citação: Mota, S., Araújo, M., Trigueiros, M., Leuchner, A., & Sousa, M. (2014). Construção e validação de um instrumento para avaliar a satisfação e importância atribuída aos serviços de enfermagem prestados na área da saúde mental. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental (Ed. Esp. 1), 53-58.

INTRODUÇÃO

A avaliação da satisfação é uma importante medida de resultado, já que estudos apontam que a probabilidade de um utente seguir as prescrições clínicas, voltar a outra consulta e continuar com o mesmo prestador de cuidados é mais elevada quando se encontra satisfeito (Beattie, Pinto, Nelson, & Nelson, 2002; Gigantesco, Morosini, & Bazzoni, 2003; Gigantesco, Picardi, Chiaia, Balbi, & Morosini, 2002; Pego, 1998; Ruggeri et al., 2000).

Apesar de a satisfação dos utentes ser considerada uma variável de difícil operacionalização, por ser multidimensional e subjetiva, tem existido esforço em sistematizar as grandes dimensões que abrange. Assim, segundo na literatura, (Crow et al., 2002; Pego, 1998; Sitzia & Wood, 1997) as dimensões do conceito satisfação podem ser agrupadas em fatores inerentes aos serviços de saúde e fatores inerentes ao utente. Os fatores inerentes aos serviços de saúde, também designados por dimensões da satisfação, são: aspetos técnicos, aspetos inter-pessoais, acessibilidade, disponibilidade, continuidade

de cuidados, aspetos financeiros, resultado dos cuidados, e características físicas do ambiente (Druss, Rosenheck, & Stolar, 1999; Gigantesco, et al., 2002).

Os principais fatores inerentes ao utente são o estado de saúde, características socioeconómicas e demográficas e as suas expectativas (Barker & Orrell, 1999; Crow, et al., 2002; Hasler et al., 2004). A avaliação da satisfação, como indicador da qualidade da prestação de cuidados de saúde, é muito útil na comparação de diferentes programas ou sistemas de saúde e na identificação de aspetos que necessitam de melhorias. Assim, têm surgido projetos (Langle et al., 2003; Sousa, 2003) que utilizam a medição conjunta da satisfação e da importância, considerando que a diferença entre estas duas variáveis representa uma medida mais sensível para planear e avaliar a qualidade da prestação de serviços. Segundo modelo de Harvey, 2001, a análise conjunta da satisfação e da importância permite identificar as áreas onde se podem realizar ações de melhoria (Tabela 1) (Harvey, 2001; Langle, et al., 2003; Sousa, 2003).

TABELA 1 - Identificação das áreas a implementar face aos resultados do cruzamento das respostas da importância com as da satisfação

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Adequado	Satisfeito	Muito satisfeito
Muito importante	E Ação imediata	D Grande prioridade de ação	C Alvo de futura melhoria	B Garantir melhoria até onde for possível	A Manter os padrões de excelência
Importante	e Ação para melhorar	d Alvo de melhoria	c Garantir que não à deslocamento de posição	b Manter os padrões	a Evitar esforços desnecessários
Nada importante	e) Melhorar até onde os recursos o permitir	d) Garantir que não há deslizamento de posição	c) Atenção restrita	b) Manter os padrões	a) Não necessita de ação

Adaptado de Harvey, 2001

A satisfação dos utentes com os cuidados prestados pode ser avaliada de diversas formas, sendo o questionário uma das mais utilizadas. No entanto, não se encontram muitos construídos para o efeito e adaptados às características da população e dos serviços portugueses. Neste caso, parece-nos ser importante desenvolver medidas que se adequem à avaliação da satisfação e da importância dada aos nossos serviços de saúde. Contudo, após a construção de um questionário (Almeida & Freire, 2000; Ribeiro, 1999), é necessário proceder à sua validação através da análise das propriedades psicométricas: sensibilidade, fidelidade e validade (Almeida & Freire, 2000; Ferreira & Marques, 1998).

Face ao exposto, este estudo teve como objetivos: a) construir e validar um questionário para avaliar o grau de satisfação e de importância atribuída aos cuidados de enfermagem prestados aos utentes da consulta externa de uma instituição de saúde mental, b) perceber, através da análise das respostas dos utentes, o grau de satisfação e de importância atribuída aos cuidados de enfermagem.

METODOLOGIA

Participantes (população e amostra)

A população do estudo são os utentes do Serviço de Enfermagem da Consulta Externa de uma instituição de Saúde Mental. A amostra para a construção do questionário, não probabilística, foi constituída por 5 profissionais do serviço (um psiquiatra, uma enfermeira, uma assistente social, uma psicóloga e uma administrativa) e por 10 utentes que recorreram num dia a este mesmo serviço, num total de 15 indivíduos (Painel de Peritos). A amostra para avaliação das propriedades psicométricas e dos dados obtidos, foi constituída por 95 utentes que recorreram à instituição de saúde durante o período de um mês. Excluíram-se os questionários indevidamente preenchidos.

Instrumentos

A primeira versão do questionário, com 45 itens, foi submetida a um Painel de Peritos que, após reformulação, culminou na versão final, o Questionário da Satisfação dos Uteses da Consulta de Enfermagem (QSUCE). O QSUCE é de auto-aplicação e dividido em duas partes. A primeira inclui a caracterização sociodemográfica do utente e a segunda, a avaliação da satisfação e importância que os utentes atribuem aos cuidados prestados na consulta de enfermagem. Esta segunda parte é constituída por 18 itens: 15 para avaliação da satisfação e da importância, dois itens ancora para avaliação da satisfação global e um item no qual os utentes declaram se recomendariam aquela instituição a familiares ou amigos. Todas as respostas aos itens, à exceção deste último (escala dicotómica), são dadas numa escala de cinco posições, tipo Likert, apoiada nos termos “1 = nada satisfeito a 5 = muito satisfeito” e “1 = nada importante a 5 = muito importante”. No final do questionário existe um espaço para os respondentes colocarem sugestões para melhorar o serviço. Os itens formulados propõem-se abranger, com base na literatura, (Crow, et al., 2002; Pego, 1998; Sitzia & Wood, 1997), as componentes da satisfação: aspetos interpessoais (5 itens); aspetos técnicos (4 itens); acessibilidade/amenidades (6 itens).

Procedimentos

A primeira versão do instrumento, construída com base na investigação na área e em instrumentos já existentes, foi submetida a um Painel de Peritos sob a forma de Teste de Compreensão, com o objetivo de obter uma apreciação crítica relativamente à clareza, correção, compreensão e relevância dos itens (validade de conteúdo). A versão final do QSUCE foi respondida pelos utentes que recorreram à instituição de saúde mental no período definido.

Da análise das propriedades psicométricas foram ainda verificadas a sensibilidade, fidelidade (consistência interna e estabilidade intertemporal), validade de critério e de constructo. De forma a avaliar a estabilidade intertemporal, o QSUCE foi aplicado uma segunda vez, com intervalo de 10 a 15 dias, a 24 utentes pertencentes à mesma amostra. Utilizou-se estatística descritiva para a caracterização da amostra, determinação de máximos e mínimos da distribuição dos resultados de cada um dos itens e frequências do grau de satisfação e importância atribuída pelos utentes aos cuidados prestados. Para a determinação da consistência interna, foi usado o α de Cronbach e para a estabilidade intertemporal e a validade de critério o r de Spearman; a validade de constructo foi verificada pela análise fatorial dos itens.

As respostas à pergunta aberta foram analisadas utilizando a técnica de análise temática (Bardin, 1977), tendo-se depois contabilizado as respostas através das frequências. Os valores da importância foram posteriormente agrupados numa escala de 3 pontos, e cruzados com os da satisfação, de acordo com as recomendações (Harvey, 2001), e classificados segundo a sua nomenclatura (Tabela 1).

RESULTADOS

Verificou-se que a amostra apresenta maior frequência de utentes do sexo masculino (57,9%), na classe de idades dos 49 a 56 anos (23,2%), solteiros (52,6%), escolaridade 1º ciclo (31,6%), com patologia de esquizofrenia (53,7%).

No teste de compreensão, realizado à primeira versão do questionário, o painel de peritos sugeriu a eliminação de alguns itens (Tabela 2), bem como a reformulação de outros de forma a terem uma linguagem mais acessíveis a todos os utentes.

TABELA 2 - Discrição dos aspetos avaliados em itens que foram eliminados

Itens eliminados
I1-Atenção dada aos utentes; I2-Condições e horários das instalações e/ou dos serviços da instituição; I3-Conhecimentos e atitude da equipa de enfermagem; I4-Continuidade de cuidados de enfermagem
I4-Existência de assistentes sociais; Informação prestada sobre utilização de outros serviços da instituição
I5-Informação fornecida aos utentes; I6-Linguagem utilizada pelos enfermeiros; I7-Localização da instituição
I8-Preocupação em explicar e repetir informação quando não é entendida pelo utente
I9-Preocupação, interesse e disponibilidade por parte dos profissionais; I10-Relação utente-enfermeiro
I11-Respeito com que o utente é tratado; I12-Tempo de espera; I13-Tempo na prestação dos cuidados de enfermagem

Relativamente à sensibilidade, todos os itens do QSUCE percorrem a totalidade da escala de valores, à exceção dos itens 2,3,6,12,13,14 e 15. Estes itens apresentaram mínimo de 2 e máximo de 5. Os resultados da consistência interna, estabilidade temporal e validade de critério do questionário encontram-se descritos na Tabela 3.

TABELA 3 - Resultados das propriedades psicométricas

Propriedade Psicométricas	Análise/Teste estatístico	Resultados
Sensibilidade	Análise descritiva mínimo/máximo	Maioria dos itens percorrem toda a escala
Fidelidade - Consistência interna	α de Cronbach	0,827-Excelente
- Estabilidade intertemporal	Ró de Spearman	0,912 - Excelente
Validade de critério Validade de construto	Ró de Spearman Análise factorial	0,658 - Razoável 2 factores 43,97% de variância

Na análise fatorial (KMO 0,852) os 15 itens foram agrupados em 2 factores (Tabela 4). Apenas 3 itens se encontram no fator 2: “Os horários de atendimento no serviço de enfermagem”; “Os dias de atendimento no serviço de enfermagem” e “Os acessos à instituição”. Os restantes 12 itens estão no fator 1. Verifica-se que os dois factores explicam 43,97% da variância total dos itens, e a maioria destes itens se encontra no fator 1 (12 itens).

TABELA 4 - Resultados da matriz das componentes

Itens- Satisfação com	Factores	
	1	2
O tempo despendido pelo enfermeiro/a na prestação de cuidados de enfermagem	,731	
O respeito que o enfermeiro/a manifesta pela privacidade durante os tratamentos	,714	
A atenção do enfermeiro/a para ouvir o utente	,718	
A linguagem utilizada pelo enfermeiro/a	,704	
A informação dada pelo enfermeiro/a sobre o tratamento efectuado	,690	
A simpatia /amabilidade do enfermeiro/a	,679	
A competência com que o enfermeiro/a efectuou o tratamento	,652	
As condições de higiene do gabinete de enfermagem	,616	
Os cuidados de enfermagem que são prestados para resolver a situação de doença	,507	
A informação dada sobre os serviços disponíveis na instituição	,464	
O tempo de espera para efetuar o tratamento de enfermagem	,455	
A existência de TV/ revistas na sala de espera	,298	
Os horários de atendimento no serviço de enfermagem		,672
Os dias de atendimento no serviço de enfermagem		,556
Os acessos à instituição		,438
Valor próprio	4,979	1,616
% de variância	33,197	10,771

Relativamente aos resultados obtidos sobre a satisfação e importância verifica-se que a maior frequência de respostas aos itens sobre satisfação é Satisfeito e aos itens da variável importância, Importante e Muito Importante. Na tabela 5 mostram-se, por item, o grau de Satisfação e Importância mais frequentes na amostra, bem como a classificação da ação resultante (Harvey, 2001).

TABELA 5 - Respostas mais frequentes nas componentes da satisfação e importância, e classificação. B - Garantir melhoria até onde for possível; b - Manter os padrões

Item Satisfação com...	Valor da Satisfação Mais Frequente (%)	Valor da Importância Mais Frequente (%)	Conclusão
Os dias de atendimento no serviço de enfermagem	Satisfeito 74,7	Importante 38,9	b
A linguagem utilizada pelo enfermeiro/a	Satisfeito 74,7	Importante 50,5	b
O tempo despendido pelo enfermeiro/a na prestação de cuidados de enfermagem	Satisfeito 72,6	Importante 55,8	b
A competência com que o enfermeiro/a efectuou o tratamento	Satisfeito 66,3	Muito Importante 57,9	B
Os horários de atendimento no serviço de enfermagem	Satisfeito 66,3	Importante 42,1	b
As condições de higiene do gabinete de enfermagem	Satisfeito 65,3	Muito Importante 65,3	B
Os cuidados de enfermagem que são prestados para resolver a situação de doença	Satisfeito 60,0	Muito Importante 56,9	B
A informação dada pelo enfermeiro/a sobre o tratamento efectuado	Satisfeito 54,7	Muito Importante 49,6	B
Os acessos à instituição	Satisfeito 53,7	Importante 52,6	b
A existência de TV revistas na sala de espera	Satisfeito 53,7	Importante 53,7	b
O respeito que o enfermeiro/a manifesta pela privacidade durante os tratamentos	Satisfeito 51,6	Muito Importante 64,2	B
A informação dada sobre os serviços disponíveis na instituição	Satisfeito 50,5	Importante 60,0	b
A simpatia/amabilidade do enfermeiro/a	Satisfeito 48,4	Muito Importante 53,7	B
O tempo de espera para efetuar o tratamento de enfermagem	Satisfeito 47,4	Importante 47,4	b
Atenção do enfermeiro/a para ouvir o utente	Satisfeito 44,2	Muito Importante 53,7	B

Na análise conjunta da variável satisfação e importância verifica-se que todos os itens são considerados entre a posição b e B, ou seja, é considerado que o serviço deve manter os padrões e o sistema de gestão dos serviços deve garantir melhoria até onde for possível.

A questão 18 “recomendava os serviços da Instituição a alguém que necessite de cuidados de saúde”, obteve-se 97,9% de respostas positivas.

A análise temática aos resultados obtidos na questão aberta aponta como sugestão mais referida pelos utentes existir maior disponibilidade dos enfermeiros para darem atenção, informação e apoio emocional. A segunda sugestão apontada relacionava-se com os acessos à Instituição.

DISCUSSÃO

A construção do QSUCE cumpriu os passos referidos na literatura, de revisão bibliográfica para a formulação de um conjunto de itens que integraram a sua primeira versão. A apreciação relativamente à clareza, correção, compreensão e relevância dos itens por um painel de peritos, e a conseqüente reformulação de alguns itens e eliminação de outros permitiu obter uma versão final para avaliar a qualidade dos cuidados de enfermagem na consulta externa de um serviço de saúde de cuidados de saúde mental.

Na análise da validade de constructo, identificamos duas dimensões da satisfação que contribuem mais significativamente para a satisfação global dos utentes. O fator 1 que incorpora aspetos técnicos, interpessoais e acessibilidade/amenidades. O fator 2 que engloba itens que captam a acessibilidade/amenidades. Este número de fatores (2) não corresponde ao das dimensões inicialmente consideradas (3), no entanto, conservam-se dois fatores o que atribuem à satisfação um carácter de multidimensionalidade.

Assim, as duas dimensões encontradas neste estudo parecem traduzir uma avaliação dos cuidados de enfermagem prestados aos utentes da amostra que não diferencia aspetos técnicos e interpessoais, mas antes os considera no seu todo. Isto é encontrado igualmente descrito na literatura, sendo considerado que existe dificuldade em o utente avaliar a capacidade técnica do profissional e diferenciá-la dos aspetos interpessoais (Pego, 1998; Sitzia & Wood, 1997).

Mas, considerar esta multidimensionalidade não é unânime entre autores, com efeito segundo Nabati, Shea, McBride, Gavin, & Bauer, 1998, a satisfação nos cuidados de saúde é um constructo unidimensional, pelo que fica em aberto a discussão acerca da uni ou multidimensionalidade do constructo satisfação (Barker & Orrell, 1999; Nabati, et al., 1998; Pego, 1998).

Na análise da sensibilidade verificou-se que alguns dos itens não percorriam toda a escala de valores e que os resultados revelavam uma tendência de enviesamento à direita, facto que a literatura também descreve (Barker & Orrell, 1999).

Obtivemos um α de Cronbach excelente (0,827), pelo que podemos dizer que o QSUCE tem elevada consistência interna e que tem excelente estabilidade temporal ($r=0,912$). Em relação à validade de critério obteve-se um valor razoável ($r=0,658$) o que indica que os itens que constituem o questionário avaliam realmente a variável satisfação. Na aplicação do modelo de análise conjunta da satisfação com a importância verifica-se que o serviço deverá manter os padrões (b) e em alguns itens é importante que o sistema de gestão dos serviços garantam a melhoria até onde for possível (B).

Na questão aberta, é apontada a importância de existir maior disponibilidade dos enfermeiros para apoiarem os utentes. Já a sugestão de melhoria nos acessos à Instituição apesar de ter sido a segunda mais apontada, os utentes reconheciam ser um fator externo à vontade da instituição uma vez se tratar da alteração e anulação das rotas dos transportes públicos.

CONCLUSÕES

Na saúde mental a qualidade de prestação de cuidados é essencial para que os programas sejam efetivos na prossecução dos seus objetivos. Para isso é importante que os seus serviços possuam instrumentos válidos para a recolha de informação.

O QSUCE mostrou bons índices identificando um grande fator que engloba as questões interpessoais e técnicas e um outro limitado à acessibilidade. Deste modo a validação do QSUCE permite que a instituição de saúde mental recolha dados ao longo do tempo e tire conclusões válidas sobre essa prestação de modo a planear as ações em conformidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, A. & Freire, T. (2000). Metodologia da investigação em psicologia e educação (2ª ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Bardin, L. (1977). Análise de Conteúdo. Lisboa: Edições 70.
- Barker, D. A. & Orrell, M. W. (1999). The Psychiatric Care Satisfaction Questionnaire: a reliability and validity study. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 34(2), 111-116.
- Beattie, P. F., Pinto, M. B., Nelson, M. K., & Nelson, R. (2002). Patient satisfaction with outpatient physical therapy: instrument validation. *Physical Therapy*, 82(6), 557-565.

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 Technology Assessment*, 6(32), 1-244.

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

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.

Gigantesco, A., Morosini, R., & Bazzoni, A. (2003). Quality of psychiatric care: validation of an instrument for measuring inpatient opinion. *International Journal for Quality Health Care*, 15(1), 73-78.

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. *European Psychiatry*, 17(3), 139-147.

Harvey, L. (2001). A report to the Higher Education Funding Council for England. Birmingham: Centre for Research into Quality, University of Central England.

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. *Canadian Journal of Psychiatry*, 49(5), 315-321.

Langley, G., Baum, W., Wollinger, A., Renner, G., U'Ren, R., Schwarzler, F., & Eschweiler, G. W. (2003). Indicators of quality of in-patient psychiatric treatment: the patients' view. *International Journal for Quality Health Care*, 15(3), 213-221.

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 Research*, 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.

Ribeiro, J. L. P. (1999). *Investigação e avaliação em psicologia da saúde* (1ª ed.). Lisboa: Climepsi Editores.

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. *British Journal of Psychiatry Suppl.* 1(39), s41-48.

Sitzia, J. & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: a review of issues and concepts. *Social Science & Medicine*, 45(12), 1829-1843.

Sousa, M. M. A. S. (2003). Avaliação da Satisfação de Estudantes da Licenciatura em Análises Clínicas. Dissertação de Mestrado em Gestão e Economia da Saúde, Universidade de Coimbra, Coimbra.

