



Poster 4. INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO: TRIAGEM DE MANCHESTER NO HOSPITAL DE SANTO ANTÓNIO

Autores: *Penélope Almeida¹, Jorge Campelo¹, Ana Figueiredo¹, Luísa Gonçalves¹, Ana Guedes¹, Narcisa Guimarães¹, Pedro Laranjo¹, Dino Luís¹, Michel Mendes¹, Maria Monjardino¹, João Neto¹, Joana Pimenta¹, Marta Rebocho¹, Marta Soares¹*

Afilições: ¹Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar, Universidade do Porto (ICBAS/UP), Porto, Portugal.

Contatos: Penélope Almeida, ICBAS/UP: penelopeaguialmeida@hotmail.com; Jorge Campelo, ICBAS/UP: jorge.campelo99@gmail.com

INTRODUÇÃO: O Serviço de Urgência (SU) do Centro Hospitalar do Porto (CHP) é exposto a grandes pressões de trabalho, relativamente ao número de doentes e multiplicidade de quadros clínicos, tornando-se necessária a instituição de “um sistema de triagem inicial que [...] promova o atendimento médico em função de critério clínico e não do administrativo ou da simples ordem de chegada ao Serviço de Urgência” – Sistema de Triagem de Manchester.

OBJETIVOS: Foi constituído um grupo de trabalho com o objetivo de estudar o grau de satisfação dos doentes e dos profissionais de saúde relativamente ao Sistema de Triagem de Manchester, em vigor no SU do CHP.

MATERIAL E MÉTODOS: Foram implementados dois inquéritos de satisfação distintos, um destinado aos doentes e outro aos profissionais de saúde. A proporção de profissionais de saúde satisfeitos com o processo de triagem foi comparada por tipo de profissional (médico vs. enfermeiro) e por posição de chefia (ter posição de chefia vs. não ter posição de chefia). Nos doentes, a proporção de satisfação nos vários itens do questionário foi comparada por nível de ensino ($\leq 12^{\circ}$ ano vs. $> 12^{\circ}$ ano).

RESULTADOS: Foram entrevistados 420 doentes (média de idade, 53,4) e 174 profissionais de saúde (mediana de idade, 29). A proporção de enfermeiros que realizou curso de formação em triagem foi superior à dos médicos ($p < 0,001$). Em geral, a maioria dos doentes e dos profissionais de saúde encontrava-se satisfeita com o Sistema de Manchester na generalidade dos itens do questionário. 82,6% dos doentes tinham conhecimento da existência deste sistema, contudo, 70,2% não se consideravam esclarecidos. A proporção de satisfação dos doentes com grau académico superior ao 12º ano foi menor que a dos restantes doentes, quando inquiridos acerca da privacidade e do conforto do local onde é efetuada a triagem (respetivamente $p = 0,001$ e $p = 0,045$). O tipo de prioridade atribuída e o conhecimento prévio do sistema de triagem não influenciaram o grau de satisfação dos inquiridos, contudo o esclarecimento acerca deste processo traduziu-se numa tendência para uma maior satisfação, ainda que não significativa. Para a maioria dos itens analisados, a proporção de enfermeiros satisfeitos foi superior à dos médicos e a proporção de profissionais de saúde com posição de chefia satisfeitos foi superior à dos restantes inquiridos.

CONCLUSÕES: Não só os doentes, como os profissionais de saúde se encontraram satisfeitos com a triagem de Manchester. A frequência do curso de formação em triagem, por parte dos profissionais de saúde, e o esclarecimento acerca do processo de triagem aos doentes, resulta no aumento do grau de satisfação destes. As instalações onde ocorre o processo de triagem devem ser melhoradas.