

A EXPERIÊNCIA DE MORAR FORA: AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EM UM SERVIÇO DE SAÚDE MENTAL

The experience of living in community: the evaluation of users' satisfaction in a Mental Health Service

Rosimery Corrêa Jaegger¹, Anna Paula Guitton², Jane de Miranda Lyrio³, Mayze Machado dos Santos⁴, Regina Celly Oliveira de Freitas⁵, Sylvia Rosa Gonçalves⁶, Lúcia Abelha⁷ & Letícia Fortes Legay⁸

RESUMO

Introdução: A satisfação dos usuários é considerada aspecto fundamental na avaliação da qualidade do cuidado prestado nos serviços de saúde mental. Sua avaliação se torna especialmente importante à medida que se vivencia a transformação do modelo de atenção, redirecionando o modelo baseado na internação hospitalar para as diversas alternativas de assistência na comunidade. O objetivo deste estudo é discutir o grau de satisfação dos usuários com o serviço de Residências Terapêuticas do Instituto Municipal Juliano Moreira, no município do Rio de Janeiro.

Metodologia: Trata-se de um estudo seccional, que utiliza o instrumento Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saúde Mental – SATIS-BR, abreviada, que aborda temas relacionados ao tratamento oferecido pela equipe e condições gerais das instalações dos serviços.

Resultados: Foram entrevistados 15 usuários, 66,7% do sexo masculino, idade média de 51,8 anos, 66,7% com baixo nível de escolaridade e 80% com diagnóstico de esquizofrenia. O escore médio foi de 4,52 (dp=0,48). Os resultados indicam que 86,6% do grupo está satisfeito ou muito satisfeito com a equipe, instalações da moradia e com o serviço.

¹ Psicóloga, Diretora da Divisão de Saúde Coletiva do UIS Herculano Pinheiro. Especialista em Psicologia Clínica/UERJ. End: Rua Aquidabã, 431, bl2, apt 605. Lins – Rio de Janeiro – RJ - CEP: 20720-291. Email: rosimeryy@hotmail.com - Tel: (21) 2596.0603/ (21) 92120066 - Fax: (21) 3350.9211

² Psicóloga, Coordenadora Técnica do NFR/IMAS Juliano Moreira. Especialista em Psicanálise/ CEPCOP-USU.

³ Psicóloga, Coordenadora de Programas do NUV/IMAS Juliano Moreira. Especialista em Psiquiatria Social/ENSP/FIOCRUZ.

⁴ Psicóloga, do Hosp. Pedro II, Coordenadora do Programa de Reabilitação dos Recursos Individuais do IMAS Juliano Moreira. Especialista em Psicogeriatría/IPUB/UFRJ

⁵ Terapeuta ocupacional do IMAS Juliano Moreira e do Hospital Estadual Getúlio Vargas. Especialista em Psicogeriatría/IPUB/UFRJ.

⁶ Psicóloga, Pesquisadora do Núcleo de Pesquisas do IMAS Juliano Moreira. Especialista em Psiquiatria Social/ENSP/FIOCRUZ.

⁷ Psiquiatra, Pesquisadora do Núcleo de Pesquisas do IMAS Juliano Moreira. Doutora em Epidemiologia Psiquiátrica/ENSP/FIOCRUZ.

⁸ Epidemiologista, Professora Adjunta, Núcleo de Estudos de Saúde Coletiva/UFRJ. Doutora em Saúde Pública/Fac. Saúde Pública/USP.

Conclusão: A satisfação dos usuários reforça a importância das residências terapêuticas na rede de assistência comunitária, o que é compatível com outras experiências internacionais.

PALAVRAS-CHAVE

Satisfação, avaliação, residências terapêuticas

ABSTRACT

Introduction: The users' satisfaction is a fundamental issue in the evaluation of the quality of mental health care. It becomes especially important with psychiatric deinstitutionalization, redirecting health care from hospital to community. The objective of this study is to discuss the degree of the users' satisfaction on the Therapeutic Residences Services of the Juliano Moreira Municipal Institute, in the city of Rio de Janeiro.

Methodology: It is a cross-sectional study using the Evaluation of the User's Satisfaction Scale - SATIS-BR brief - in Mental Health Services. This scale approaches themes related to the care offered by the staff and general conditions of the facility. **Results:** 15 users were interviewed, 66,7% were men, the mean age was 51,8 years, 66,7% exhibited low level of education and 80% have a diagnosis of schizophrenia. The medium score was 4,52 (sd=0,48). The results indicate that 86,6% of the group are satisfied or very satisfied with the staff, residences conditions and with the service.

Conclusion: Users' satisfaction reinforces the importance of the therapeutic residences in the community facilities, what is compatible with other international experiences.

KEY WORDS

Satisfaction, evaluation, therapeutic residences

1. INTRODUÇÃO

Nos países desenvolvidos, a partir da década de 50, se inicia um movimento em favor da progressiva extinção das internações psiquiátricas e da crescente assistência aos pacientes na comunidade. Entre as razões que impulsionaram o processo de desinstitucionalização estão a mobilização pelos direitos humanos, o surgimento dos neurolépticos e as péssimas condições em que se encontravam os hospitais psiquiátricos (Hafner & Heiden, 1989; O' Driscoll, 1993; Gonçalves *et al.*, 2001). Além de afastar os pacientes do convívio com a comunidade, o modelo baseado na internação hospitalar não contribui efetivamente para a melhora da autonomia e para a superação das dificuldades no comportamento social dos pacientes.

O final da década de 70 foi fortemente marcado pela necessidade de democratização da saúde, o que impulsionou no Brasil a formulação do projeto de Reforma Sanitária, tendo como questões fundamentais o questionamento da concepção de saúde restrita à dimensão biológica e

individual e as relações entre a organização dos serviços de saúde e a estrutura social. Havia então um cenário propício a novas discussões pela via da democratização do país, ou seja, a garantia dos direitos civis, políticos e sociais (Fleury, 1997).

Na década de 80 inicia-se a discussão da Reforma Psiquiátrica no Brasil, originada no movimento de desinstitucionalização internacional e parcialmente no âmbito da Reforma Sanitária Brasileira. Surge o Movimento dos Trabalhadores de Saúde Mental cuja principal bandeira era a não privatização da saúde, questionando a hegemonia dos hospitais privados no atendimento psiquiátrico. Tal movimento reconceitualiza a saúde, constituindo-a como direito da cidadania a ser garantido pelo Estado (Cerqueira, 1984; Vasconcellos, 1995; Lima, 1999).

A desinstitucionalização psiquiátrica passa a ser matéria na agenda das políticas públicas. A prática, antes centrada no modelo hospitalocêntrico, se torna objeto de severas críticas a partir de um novo contexto político, social e econômico, impulsionando a transformação para uma psiquiatria baseada em serviços comunitários (Amarante, 1994; Fleury, 1997).

A mudança no modelo assistencial trouxe ao cenário a necessidade de se criar metodologias de avaliação dos serviços implementados, visto que esta implantação inicialmente não veio acompanhada de uma avaliação sistemática. É importante saber se há de fato a promoção de mudanças na qualidade de vida dos usuários e se os serviços estão comprometidos com os interesses desses sujeitos sociais no exercício de sua cidadania (Leff & Trieman, 2000; Trieman & Leff, 2002). A construção de um modelo de indagação adequado que leve em conta questões como a inserção na família, no trabalho e na vida cotidiana é de extrema importância para esta nova proposta de avaliação.

Internacionalmente, a Organização Mundial de Saúde trabalha com o conceito de avaliação dos efeitos da atenção, objetivando destacar o grau de satisfação dos usuários. Essa concepção traz algo precioso, que é o fato de passar ao usuário o estatuto de sujeito crítico dos processos e resultados de um serviço, contribuindo com indicadores de qualidade e potencializando a eficácia das intervenções (Pitta, 1996; Bandeira *et al.*, 2000; Amendoeira, 2000; Libério, 2001).

Os trabalhos de Donabedian (1982, 1990) muito contribuíram para se pensar a avaliação de serviços de saúde através de alguns conceitos que, adaptados ao campo da Saúde Mental, podem ser de grande valia. Dentre estes, o conceito de aceitabilidade é o que mais se relaciona à satisfação dos usuários, no que diz respeito à questão do acesso e às relações estabelecidas, em conformidade com as expectativas dos pacientes e de seus familiares (Nascimento *et al.*, 1995; Junqueira & Auge, 1995).

A qualidade do cuidado prestado nos serviços e conseqüentemente a satisfação do usuário apontam novas discussões e desafios, na medida em que o direito à saúde é conquista inerente à condição de cidadão.

O Instituto Municipal de Assistência à Saúde Juliano Moreira (IMASJM), antiga Colônia Juliano Moreira, foi fundado na década de 1920 e, no período de 1950 a 1974, foi considerado o terceiro mais populoso hospital psiquiátrico do país. Ao longo de sua história, passou por vários processos de transformação, espelhando as políticas de saúde mental das diferentes épocas (Gonçalves *et al.*, 2002).

O IMASJM foi municipalizado em 1996, absorvendo a responsabilidade pelas cinco unidades de pacientes de longa permanência, e pelo Centro de Reabilitação e Integração Social (CRIS), abrigando atualmente 881 pessoas. O CRIS foi criado na década de 80, com o objetivo de ressocializar pacientes que possuíssem condições de alta psiquiátrica, mas não de alta social. Atualmente, através dos dispositivos residenciais, enfrenta o desafio do processo de desinstitucionalização.

A portaria nº 106/MS – 11/02/2000 normatiza a criação dos serviços residenciais terapêuticos, preferencialmente na comunidade, como modalidade assistencial substitutiva da internação prolongada. Inseridas no âmbito do SUS, essas moradias e a rede de suporte comunitário são dispositivos fundamentais no processo de reabilitação psicossocial dos pacientes de longa permanência.

Este estudo tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários com o serviço de Residências Terapêuticas do IMASJM, no bairro de Jacarepaguá, cidade do Rio de Janeiro.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo seccional descritivo que avalia a satisfação dos usuários com um Serviço de Residências Terapêuticas.

2.1 LOCAL DE ESTUDO

O Centro de Reabilitação e Integração Social (CRIS), um dos núcleos do IMASJM, vem se caracterizando como um espaço de transição desde 1999. Possui atualmente 69 usuários, dos quais 20 residem em moradias externas ao Instituto. Essas moradias seguem as normas das portarias 106 e 1220 do Ministério da Saúde, que regulamentam esse tipo de dispositivo, porém, até o momento, são financiadas pela Secretaria Municipal de Saúde através da Associação de Parentes e Amigos do Complexo Colônia Juliano Moreira (APACOJUM), já que o projeto é anterior à regulamentação das portarias.

As cinco residências terapêuticas estão situadas em Jacarepaguá (Taquara) e abrigam quatro moradores em cada uma, a maioria de ambos os sexos. São apartamentos alugados com dois quartos, sala, cozinha e banheiro. Uma firma contratada pela Instituição é responsável pela manutenção de grande porte e a clientela é incentivada a resolver os pequenos problemas por conta própria.

O atendimento à clientela é realizado no CRIS, no Hospital Municipal Álvaro Ramos e no Hospital Municipal Jurandir Manfredini entre outras unidades da rede. A equipe do CRIS é formada atualmente por três psicólogos (sendo um deles diretor da unidade), um psiquiatra, um clínico, três cuidadores com formação especializada (trabalhando no CRIS), cinco cuidadores leigos para as residências externas, um artífice, um secretário e um administrador. Oferece oficinas com fins de geração de renda, oficinas terapêuticas, atendimento psicológico, psiquiátrico e clínico, além de grupos operativos e acompanhamento da clientela à comunidade (para fazer compras, tirar documentos, etc). Cada técnico é referência de uma ou mais moradias, onde são tratadas questões do cotidiano e problemas de relacionamento entre os moradores e deles com a comunidade. Todos os usuários recebem uma remuneração no valor de um salário mínimo, além de cesta básica.

2.2 POPULAÇÃO DO ESTUDO

A população alvo foram os 20 pacientes que residiam à época do estudo nas Residências Terapêuticas externas ao Instituto Juliano Moreira, coordenadas pelo CRIS. Porém a população do estudo é formada por 15 pessoas que forneceram informações.

2.3 COLETA DE DADOS

Os dados sócio-demográficos e os dados relativos ao instrumento utilizado foram coletados no mês de abril de 2003, no CRIS. As entrevistas foram realizadas por um psicólogo, não pertencente ao quadro de funcionários da instituição, e por um estagiário, estudante de psicologia do Núcleo de Pesquisa do IMASJM, ambos treinados pelo coordenador da pesquisa.

Esse estudo foi submetido e aprovado pelo comitê de ética em pesquisa do IMASJM e todos os pacientes envolvidos no estudo assinaram o termo de consentimento informado.

2.4 INSTRUMENTO UTILIZADO

Para avaliar a satisfação dos usuários com a qualidade de um serviço de residências terapêuticas, optou-se pela aplicação da Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários dos Serviços de Saúde Mental – SATIS-BR, forma abreviada. Este questionário foi adaptado e validado a partir de um estudo feito no Brasil sobre a satisfação com os serviços de Saúde Mental da USP, pelo Centro de Montreal Colaborador da OMS para Pesquisa e Formação em Saúde Mental e pelo Laboratório de Pesquisa em Saúde Mental da Funrei, como parte de uma pesquisa multicêntrica coordenada pela Organização Mundial de Saúde. A permissão de utilizar este questionário foi concedida por Dr. J.M. Bertolote da Unidade de Luta contra as Doenças Mentais da Divisão de Saúde Mental da OMS (Bandeira *et al.*, 2000).

A escala é curta, de fácil aplicação e correção, contém 13 itens quantitativos que medem o grau de satisfação dos usuários, através de uma escala tipo Likert de cinco pontos, e 3 itens qualitativos e descritivos complementares (o que o paciente mais gostou no serviço, o que menos gostou e o que poderia ser mudado). A escala aborda temas relacionados ao tratamento oferecido pela equipe e condições gerais das instalações dos serviços.

No estudo de validade da escala no Brasil, foram obtidos 2 fatores ou sub-escalas que dizem respeito à relação dos usuários com os profissionais da equipe e à satisfação dos usuários com o serviço. O primeiro fator se refere às relações dos usuários com os profissionais do serviço de saúde mental. Diz respeito à satisfação do usuário com

relação à competência da equipe, ao grau de amabilidade da equipe, ao impacto da equipe no seu tratamento, ao grau de acessibilidade das informações dadas pela equipe e ao grau em que ele foi consultado pela equipe a respeito do seu tratamento. O segundo fator se refere à satisfação geral do usuário com o serviço de saúde mental. Diz respeito à satisfação do usuário com o conforto e a aparência do serviço, com as condições gerais das instalações, com as condições de sua admissão, no que se refere ao fato de ter sido ou não escutado com atenção pela pessoa que o admitiu e finalmente a satisfação do usuário com relação ao fato de ser ou não bem compreendido com relação ao tipo de ajuda de que ele necessitava (Bandeira *et al.*, 1999).

Os dados coletados foram analisados com o programa estatístico EPI INFO 6.04 e SPSS10.1.

3. RESULTADOS

Dos 20 pacientes residentes nas moradias externas 5 não responderam ao questionário. Destes, 3 recusaram-se a responder, 1 não conseguiu entender as perguntas e 1 usuária após ter respondido, solicitou sua saída da pesquisa (o questionário lhe foi devolvido). O tempo de moradia variou, no momento da pesquisa, de 6 meses a dois anos e quatro meses.

A maioria dos usuários é do sexo masculino (66,7%); do total 93,3% são solteiros e 73,3% trabalham. A idade média é de 51,8 anos tendo variado de 25 a 72 anos. Quanto à escolaridade, encontramos 6,7% de analfabetos, 66,7% com 1º grau incompleto, 13,3% com 1º grau completo e 13,3% com 2º grau completo. Do total, 80% tem diagnóstico de esquizofrenia, 13,3% transtorno afetivo bipolar e 6,7% transtorno neurótico. Em relação à procedência, 40% veio do IMASJM, 26,7% do Hospital Municipal Jurandir Manfredini e 26,7% de outras instituições psiquiátricas.

A média geral do grau de satisfação dos usuários com as Residências Terapêuticas foi de 4,52 (dp= 0,48). Como a pontuação da escala é de 1 a 5, esse resultado representa um alto grau de satisfação. A maior parte do grupo (86,6%) está satisfeita ou muito satisfeito com a equipe, as instalações da moradia e com o próprio serviço e 13,33% apresenta um grau de satisfação regular em relação aos aspectos mencionados.

A média geral do grau de satisfação com a equipe técnica foi de 4,54 ($dp=0,52$), sendo que 80% dos entrevistados demonstrou estar muito satisfeito com a assistência oferecida. O grau de satisfação dos usuários com o serviço foi de 4,4 ($dp=0,55$). Do total entrevistado, 80% demonstrou estar satisfeito ou muito satisfeito.

Em relação às respostas qualitativas, referentes ao que gostaram mais, gostaram menos e sobre o que poderia ser mudado no serviço, três aspectos foram abordados por eles: 1) instalações; 2) contato com a equipe e 3) convivência.

Respostas como: “Gosto da casa e do quarto”, “Gosto do quarto, da sala e do banheiro”, demonstram a satisfação dos usuários com o serviço. Apesar disso, mais da metade dos usuários demonstrou preocupação com a manutenção da casa, o que reforça a idéia da apropriação desse novo ambiente social: “A porta do banheiro está quebrada e a televisão tem problema de antena”, “o banheiro está sem luz”. Um dado importante refere-se ao fato de que 40% dos entrevistados respondeu que não havia nada que não gostassem na casa.

A visita da equipe é vista tanto como um fator de segurança como uma invasão da privacidade conquistada. Enquanto alguns se sentem assistidos pelos profissionais, outros têm dificuldades em lidar com essas visitas em sua residência. Quando perguntados sobre o que menos gostaram no serviço de residências externas, alguns usuários expressaram-se da seguinte forma: “Do cuidador” ; “Da visita do cuidador que leva a medicação”.

Outro aspecto abordado pelos moradores foi a questão da convivência entre os mesmos, como por exemplo, a divisão de tarefas domésticas onde alguns sentem que trabalham mais do que outros: “Não gosto quando o colega fica dormindo e tem coisa para fazer”.

Na questão relativa ao que poderia ser melhorado no serviço, 46% dos entrevistados disse não saber se algo poderia ser melhorado. Contudo, 33% responderam que os aspectos relativos às instalações poderiam ser melhorados: “a casa poderia ser consertada, as goteiras, perto da cozinha o tacho está saindo”. Uma pequena parcela (21%) fez referência à possibilidade de melhorar a convivência entre os moradores e que o serviço oferecesse mais reuniões e grupos para discussão do projeto: “Um podia conversar com o outro”; “podia fazer mais reuniões para discutir o projeto, trabalho em grupo”.

4. DISCUSSÃO

O achado mais importante deste estudo é que os usuários se sentem muito satisfeitos com os serviços de residência terapêutica, tanto no que diz respeito aos profissionais quanto ao que diz respeito ao serviço propriamente dito.

A questão da moradia na Reforma Psiquiátrica tem sido objeto de muitas discussões. Vários estudos foram realizados com o objetivo de avaliar a satisfação dos usuários com os serviços de saúde mental, especialmente com os serviços residenciais (Ruggeri, 1994). A satisfação dos usuários, principalmente pacientes de longa permanência, é uma dimensão expressiva da qualidade do serviço e da qualidade de vida.

Os resultados sugerem que os usuários do CRIS têm uma visão positiva do programa, o que é consistente com os achados de outros estudos. Hanrahan *et al.* (2001) realizaram um estudo com 74 pacientes de residências terapêuticas e encontraram um grau de satisfação alto com o serviço. Leff *et al.* (1996) estudaram um grupo de 494 pacientes de longa permanência saídos de dois hospitais do norte de Londres e que estavam vivendo na comunidade. Concluíram que estes preferiam viver fora do hospital e estavam mais satisfeitos com suas vidas.

Na análise três questões abertas referentes ao que gostaram mais, gostaram menos e sobre o que pode ser mudado no serviço, as respostas relevantes foram relativas às instalações, à convivência e à assistência. Mais da metade dos usuários demonstrou preocupação com a manutenção da casa, o que reforça a idéia da apropriação desse novo ambiente social. Alguns usuários demonstraram sentir as visitas da equipe técnica como uma intromissão em suas vidas, já que não são visitas convidadas por eles, mas uma necessidade de assistência, uma regra do serviço, o que sugere o desejo de uma maior autonomia.

Um outro dado importante refere-se ao fato de que 40% dos entrevistados respondeu que não havia nada que desgostasse na casa. Este alto índice de satisfação que pode indicar viés de respostas positivas (Silva Filho *et al.*, 1996), nos remete a algumas hipóteses: o fato da escala ter sido aplicada no próprio serviço pode ter inibido possíveis críticas; o pouco tempo de moradia de parte dos entrevistados pode não ter sido suficiente para uma avaliação mais consistente.

É importante ressaltar que o projeto de residências terapêuticas é recente, aproximadamente dois anos. Para alguém que viveu anos, às vezes décadas, em ambiente hospitalar, sentir-se autorizado a demonstrar insatisfação com um projeto que possibilitou sua saída do asilo para o convívio social pode ser impensável, podendo causar receios de ser desligado do mesmo e obrigado a voltar a sua condição anterior.

Por outro lado, mesmo os 60% que têm algum tipo de queixa apresentam um grau de satisfação boa ou regular, e as reclamações apontadas são saudáveis, pois representam um aumento da expectativa e do nível de exigência social.

Como podemos observar pelos resultados obtidos, o grau de satisfação dos usuários com o serviço de residência terapêutica foi muito elevado. Este fato está em consonância com Hanrahan *et al.*; 2001, segundo o qual o alto grau de satisfação reforça o ponto de vista de que as residências terapêuticas são parte integrante do tratamento. Contudo, o viés de respostas é importante principalmente em nosso país, onde os baixos níveis de escolaridade e a escassez de serviços podem produzir avaliações falsamente positivas (Pitta *et al.*, 1995)

5. CONCLUSÃO

Os serviços de residências terapêuticas são ferramentas importantes na transferência do cuidado aos portadores de sofrimento psíquico na comunidade. O exercício de inclusão do usuário em seu tratamento faz parte de um compromisso ético com a clínica estabelecendo assim, uma dinâmica essencial na construção da cidadania. Portanto, as diversas dimensões da qualidade do cuidado e do grau de satisfação dos usuários devem ser constantemente avaliadas em seus processos para que atendam adequadamente as demandas reais dessa clientela.

Embora esses serviços estejam em seu processo inicial, já existem instituições preocupadas em avaliar a qualidade dos serviços que oferecem, incorporando em seu planejamento a avaliação como parte integrante e necessária. O objetivo principal é rever o serviço tendo como ponto de partida, que sempre há algo que se possa melhorar em relação à eficiência, eficácia e efetividade dos mesmos, além de justificar perante o poder público um incremento de recursos financeiros previstos na política de Saúde Mental.

Acreditamos que os serviços que se mostram disponíveis para serem avaliados de forma contínua e sistemática, além de um comprometimento ético com sua clientela, contribuem para a evolução dos procedimentos de pesquisa, na construção de novos indicadores de saúde e principalmente colocam em prática as propostas que constituem os preceitos da reforma psiquiátrica brasileira.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARANTE, P. (Org). *Psiquiatrias social e reforma psiquiátrica*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1994.
- AMENDOEIRA, M. C. R. *Avaliação da satisfação com serviços psicogerítricos em estudo sobre idosos com deficiência cognitiva em serviços aberto e fechado*. 2000. Dissertação (Mestrado em Saúde Mental). Instituto de Psiquiatria. UFRJ, Rio de Janeiro.
- BANDEIRA, M.; PITTA, A. M. F.; MERCIER, C. Escalas da OMS de avaliação da satisfação e da sobrecarga em serviços de saúde mental. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 48, n. 6, p. 233 - 244, 1999.
- _____. Escala de avaliação da satisfação dos usuários em serviços de saúde mental. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, n. 8, p. 293 - 300, 2000.
- CERQUEIRA, L. *Psiquiatria social – problemas brasileiros de saúde mental*. Rio de Janeiro: Atheneu, 1984.
- DONABEDIAN, A. A Guide to Medical Administration. *American Public Health Association*. Nova York, 1982.
- _____. “L” ABC della QA e del monitoraggio dell’assistenza sanitaria” in QA n.1/2 e 3/4, 1990.
- FLEURY, S. *A questão democrática na saúde. Saúde e democracia. A Luta do CEBES*. São Paulo: Lemos Editorial, 1997. p. 25 - 44.
- GONÇALVES, S.; FAGUNDES, P.; LOVISI, G.; LIMA, L. A. Avaliação das Limitações no Comportamento Social em Pacientes Psiquiátricos de Longa Permanência. *Ciência e Saúde Coletiva*. Rio de Janeiro: Abrasco, v. 6, n. 1, p. 105 - 113, 2001.

GONÇALVES, S.; LIMA, L. A.; ASSUMPTÃO, A. M.; BARBOSA, D. R.; SANTOS, M. M.; FREITAS, R. C.; NIGRI, F.; PINTO, M. M. B.; DOMENI, R.; KEUSEN, A. Lar de Acolhimento: Implantação de um Módulo Residencial. Welcome House: The Transformation of a Custodial Institution to a Housing Setting. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*. Rio de Janeiro, v. 51, n. 6, p. 391 - 396, 2002.

HANRAHAN, P.; LUCHINS, D. J.; SAVAGE, C.; GOLDMAN H. H. Housing satisfaction and service use by mentally ill persons in community integrated living arrangements. *Psychiatric Services*, v. 52, n. 9, p. 1206 - 1209, 2001.

HAFNER, H.; AN DER HEIDEN, W. The evaluation of mental health care systems. *British Journal of Psychiatry*, v. 155, p. 12 - 17, 1989.

LEFF, J.; DAYSON, D.; GOOCH, C.; THORNICROFT, G.; WILLS, W. Quality of life of long-stay patients discharged from two psychiatric institutions. *Psychiatric Services*, v. 47, n. 1, p. 62 - 67, 1996.

LIMA, L. A.; LOVISI, G.; MORGADO, A. F. Questões da bioética no contexto da reforma psiquiátrica. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*. Rio de Janeiro, v. 48, n. 1, p. 21 - 27, 1999.

JUNQUEIRA, L. A. P.; AUGÉ, A. P. F. Qualidade dos serviços de saúde e satisfação do usuário. *Cadernos FUNDAP*, v. 19, p. 60 - 78, 1995.

LEFF, J., TRIEMAN, N. Long-stay patients discharged from psychiatric hospitals. Social and clinical outcomes after five years in the community. The TAPS Project 46. *British Journal of Psychiatry*, v. 176, p. 217 - 223, 2000.

LIBÉRIO, M. Avaliação de qualidade de serviços de saúde mental. *Revista Saúde em Foco/ Informe Epidemiológico em Saúde Coletiva. Superintendência de Saúde Coletiva/Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro*. Nº 21, julho, ISSN 1519-5600, 2001.

NASCIMENTO, A. S.; SOUZA, R. G.; PEREIRA, L. M. F., LANCMAN, S.; PITTA, A. M. F. Caracterização da população atendida em um ambulatório de saúde mental no município de São Paulo durante uma semana típica. Venâncio, Ana Tereza, Leal, Erotildes Maria, Delgado, Pedro Gabriel (orgs). *O Campo da Atenção Psicossocial*. Rio de Janeiro:TE CORÁ Editora, 1995.

O'DRISCOLL, C. The TAPS Project 7: Mental Hospital Closure – A Literature Review of Outcome Studies and Evaluative Techniques. *British Journal of Psychiatry*, v. 162, p. 7 - 17, 1993.

PITTA, A. M. F.; SILVA, J. F. F.; LACMAN, S.; KINOSHITA, R. T.; CAVALCANTI, M. T.; VALENTINI, W. H. Determinantes da qualidade de serviços de saúde mental em municípios brasileiros- estudo da satisfação com resultados das atividades desenvolvidas por pacientes, familiares e trabalhadores dos serviços. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 44, n. 9, p. 441 - 52, 1995.

PITTA, A. M. F. Qualidade de serviços de saúde mental: desafios para a epidemiologia. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 45, n. 6, p. 313 - 321, 1996.

RUGGERI, M. Patients'and relatives'satisfaction with psychiatric services: the state of art of its measurement. *Soc. Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, v. 29, n. 5, p. 212 -227, 1994.

SILVA, J. F. F.; CAVALCANTI, M. T.; CADILHE, G. R.; VILAÇA, A. T.; AVANCINI, E.; MACHADO, H. O.; PERECMANIS, L.; MAISONETTE, M. J.; ROCHA, E. C. R.; CARRETEIRO, R. D.; MOZINHO, G. M. P.; PITTA, A. M. Avaliação da Qualidade de Serviços em Saúde Mental no Município de Niterói – RJ – A Satisfação dos Usuários como Critério Avaliador. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 45, n. 7, p. 393 - 402, 1996.

TRIEMAN, N.; LEFF, J. Long-term outcome of long-stay psychiatric in-patients considered unsuitable to live in the community: TAPS Project 44. *British Journal of Psychiatry*, v. 181, p. 428 - 4432, 2002.

VASCONCELLOS, E. M. Avaliação de Serviços no Contexto da Desinstitucionalização Psiquiátrica: Revisão de Metodologias e Estratégias de Pesquisa. *Jornal Brasileiro de Psiquiatria*, Rio de Janeiro, v. 44, n. 4, p. 189 - 197, 1995.

