

206

SERVIÇOS SUBSTITUTIVOS E SATISFAÇÃO DE SEUS USUÁRIOS: AVALIANDO UM CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL. *Catula da Luz Pelisoli, Raquel Pereira Alves, Angela Kunzler Moreira (orient.) (UNISINOS).*

As críticas ao modelo hospitalocêntrico de atendimento em saúde mental iniciam a partir da década de 70 (Santos et al, 2000), quando as práticas de violência e exclusão tornaram-se evidentes. A influência da psiquiatria italiana em meados dos anos 80 abre espaço para novas formas de intervenção nesta área. A proposta sanitária em Saúde Mental, que visava tirar os doentes mentais da cidade ou limpá-la dos loucos foi cedendo lugar à idéia de desinstitucionalização. A partir disso, os serviços substitutivos têm sido o principal local de tratamento em saúde mental. Neste sentido, a Organização Mundial da Saúde tem sugerido a avaliação destes serviços com o objetivo de verificar e assegurar a qualidade do atendimento. Diversos são os atores que contribuem para o funcionamento e a qualidade de serviços como estes, tais como usuários, familiares e equipe. Este trabalho tem como objetivo apresentar dados de uma avaliação realizada com uma amostra de usuários do Centro de Atenção Psicossocial Casa Aberta, localizado no município de Osório, em termos do grau de satisfação sentidos por eles. Participaram desta pesquisa 50 pessoas que utilizam os diferentes serviços da instituição. Elas responderam as escalas Satis-Br e Impacto-Br, elaboradas pela OMS e validadas no Brasil recentemente. Os resultados demonstraram que os participantes, de um modo geral, estão satisfeitos com os diversos aspectos da instituição, como competência da equipe, estrutura física, respeito e dignidade, compreensão, acolhida por parte da equipe, etc. Porém estes demonstram insatisfação em relação a aspectos como a falta de profissionais, a longa espera por uma consulta e a dificuldade de conseguir marcá-la, a distância física dos bairros da periferia e o funcionamento de um determinado grupo. A obtenção destes dados possibilitou discussões a respeito de aspectos positivos e negativos da instituição e de possíveis estratégias qualificativas.