

SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM: QUE DIMENSÕES SE SOBRESSAEM?

Perla Guimarães Feitosa¹

Alexandra da Silva Lima²

Roberta Meneses Oliveira³

Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão⁴

Yane Carmem Ferreira Brito⁵

RESUMO

Trata-se de um estudo descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, com o objetivo de avaliar as dimensões implicadas na satisfação do paciente em hospital público de ensino de Fortaleza-CE. Realizou-se entre junho e novembro de 2013, com a amostra composta por 156 pacientes em unidades de internação cardiológica e pneumológica. O estudo mostrou os domínios confiança e profissional preponderantes em detrimento do domínio profissional. As dimensões empatia, relacionamento interpessoal, humanização e disponibilidade foram destaque no primeiro domínio. No segundo, sobressaíram-se as dimensões agilidade e competência. Constatou-se que estes domínios e dimensões tiveram associação estatisticamente significativa com algumas variáveis do estudo, como faixa etária, tempo de internação e escolaridade. A assistência foi considerada boa pela maioria dos participantes. Contudo, apesar dos pacientes entrevistados mostrarem-se satisfeitos com o atendimento de Enfermagem, foram observadas várias lacunas que merecem atenção por parte dos profissionais que compõem esta equipe.

Descritores: Enfermagem. Satisfação do Paciente. Gestão da Qualidade.

1. Graduanda do 7º semestre de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará- UECE. Bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET)-Enfermagem. Inserida no projeto guarda-chuva: *Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*, financiado pela FUNCAP.

2. Graduanda do 7º semestre de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará- UECE. Bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET)-Enfermagem. Inserida no projeto guarda-chuva: *Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*, financiado pela FUNCAP.

3. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Cuidados Clínicos de Enfermagem (PPCCLIS) da Universidade Estadual do Ceará. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. Pesquisadora no projeto guarda-chuva: *Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*, financiado pela FUNCAP. Orientadora.

4. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Doutoranda em Saúde Coletiva pela Universidade Estadual do Ceará. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. Pesquisadora no projeto guarda-chuva: *Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*, financiado pela FUNCAP.

5. Graduanda do 6º semestre de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará- UECE. Inserida no projeto guarda-chuva: *Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*, financiado pela FUNCAP.

INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, os serviços de saúde tem reunido esforços para um trabalho unificado que vise à gestão da qualidade o cuidado prestado, em virtude da divulgação constante de erros e eventos adversos durante a assistência.

O modelo de gestão pela qualidade trata-se de uma forma de pensar e trabalhar, que se preocupa com o atendimento das necessidades e das expectativas dos consumidores, tendo como benefícios: a satisfação do paciente, a mudança de cultura, a melhor comunicação, a redução dos custos e as práticas flexíveis de trabalho (CINTRA et al, 2010).

Atualmente, a satisfação do paciente é sugerida pela *American Nursing Association* (ANA) como um dos indicadores para avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem (DENSER, 2003).

No que diz respeito aos domínios nos quais as dimensões da satisfação do paciente estão inseridas, destacam-se os domínios Profissional, Educacional e de Confiança. O domínio profissional aborda as questões técnicas do cuidado, o domínio educacional remete às situações relacionadas às atitudes do enfermeiro frente ao paciente e o domínio confiança aborda situações sobre relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente (OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006).

A avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação dos usuários, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a gestão. Assim, gestores e trabalhadores podem conhecer as reais necessidades dos usuários dos serviços de saúde e buscar, continuamente, processos de trabalhos que possam satisfazê-los (DIAS; RAMOS; COSTA, 2010).

Considerando que o conhecimento do grau de satisfação do cliente é capaz de demonstrar a impressão obtida sobre um serviço realizado, atribuindo elogios e críticas que podem orientar a tomada de decisão para garantir o sucesso organizacional, faz-se necessária a aferição da percepção que o paciente tem sobre o serviço, aplicando-se uma pesquisa que abranja as várias dimensões que este serviço pode oferecer, desde os aspectos tangíveis até os intangíveis, o que resumidamente pode ser classificado como uma avaliação do grau de satisfação do paciente.

Desse modo, este estudo teve como objetivo avaliar as dimensões implicadas na satisfação do paciente em hospital público de ensino de Fortaleza-CE.

METODOLOGIA

Trata-se de um recorte de projeto de pesquisa de maior abrangência (projeto guarda-chuva) intitulado: “*Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE*”. Este é um estudo descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, realizado em hospital de referência em Fortaleza-CE para tratamento de doenças cardiopulmonares, entre junho e novembro de 2013.

A amostra foi composta por 156 pacientes em unidades de internação cardiológica e pneumológica. Como critérios de inclusão, foram estabelecidos os seguintes: a) encontrar-se em processo de internação cirúrgica e/ou clínica há, pelo menos, 1 semana; b) alfabetizados; c) idade superior a 18 anos.

O instrumento de coleta de dados adotado foi o *Questionário semi-estruturado para avaliação da satisfação do paciente*, elaborado pelo Grupo de Melhorias de Processo em Enfermagem do Hospital São Paulo (CARMAGNANI et al, 2008). Trata-se de um questionário composto por nove questões, tendo sido acrescentado os dados de identificação do paciente, incluindo sexo, idade, escolaridade, religião, estado civil, número de internações anteriores e dias de internação.

Cabe ressaltar que o preenchimento do instrumento foi realizado pelo pesquisador, após autorização do paciente. O tempo médio de preenchimento do instrumento foi de 10 minutos.

Os dados foram armazenados em planilha eletrônica do sistema Excel® e analisados com base na estatística descritiva.

Calcularam-se as medidas média e desvio padrão das variáveis quantitativas. Verificou-se a associação entre as variáveis qualitativas ou categóricas por meio dos testes de Qui-Quadrado (χ^2) e de razão de verossimilhança.

Consideraram-se como estatisticamente significantes aquelas análises com $p < 0,05$. Os dados foram processados no programa SPSS versão 20.0.

Quanto à ética em pesquisa, o projeto guarda-chuva, bem como seus subprojetos integrados, foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital, tendo sido aprovado sob protocolo número 294.981/2013.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quanto ao grau de satisfação do paciente, a grande maioria (137) (87,8%) avaliou a assistência de enfermagem como boa. Os demais (12,2%) a consideraram regular.

Dentre os domínios implicados na satisfação do paciente, destacaram-se o confiança (88) (56,4%) e o profissional (45) (28,8%), em detrimento do educacional (17) (10,9%). No primeiro, predominaram as dimensões empatia, relacionamento interpessoal, humanização e disponibilidade. No segundo, sobressaíram-se as dimensões agilidade e competência.

Foi possível constatar que determinados aspectos do questionário utilizado, domínios e dimensões da satisfação tiveram associação estatisticamente significativa com algumas variáveis do estudo, como faixa etária, tempo de internação e escolaridade ($p < 0,001$).

Verificou-se que a variável escolaridade mostrou associação com a identificação do enfermeiro por parte do paciente e com o maior reconhecimento de que quando precisaram foram devidamente atendidos. Constatou-se que não houve associação significativa estatisticamente entre as variáveis sociodemográficas e a avaliação do paciente quanto à assistência de Enfermagem. Por sua vez, as dimensões *Empatia* e *Agilidade* obtiveram associação estatisticamente significativa com o tempo de internação, além da dimensão *Competência* que obteve relação com a faixa etária e com o tempo de internação.

Alguns estudos confirmam o destaque aos domínios Confiança e Profissional em detrimento do domínio Educacional. Em estudo desenvolvido por Barbosa, Gomes e Dias (2011), os discursos dos entrevistados enfatizaram o domínio profissional, por meio da qual se analisou a competência e a atenção do enfermeiro em relação às demandas, à eficácia e à quantidade dos serviços oferecidos.

Em outro estudo, verificou-se que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, com destaque aos domínios confiança e profissional. Dentre as situações avaliadas pelos pacientes com média até quatro pontos, em uma escala que variava de um a cinco pontos, sete situações foram relacionadas ao domínio confiança, seis ao domínio profissional e apenas duas ao domínio educacional (DORIGAN; GUIRARDELLO, 2010).

Em outra pesquisa, pacientes relataram alto nível de satisfação com os cuidados de enfermagem para todos os itens do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), cujas médias variaram de 3,2 a 4,0 pontos, numa escala que varia de um (1) a cinco (5) pontos. Destaca-se que das três situações com maiores médias julgadas pelos pacientes, duas estavam relacionadas ao domínio profissional e uma ao domínio confiança (ODININO; GUIARDELLO, 2010).

Estudo desenvolvido por Oliveira e Guirardello (2006) utilizando o Instrumento de Satisfação do Paciente para comparar a satisfação do paciente com a assistência de enfermagem entre dois hospitais, um privado (hospital A) e outro público (hospital B), apontou que todos os pacientes relataram um alto nível de satisfação, sendo as cinco situações com maiores médias relacionadas aos domínios Confiança e Profissional.

Um aspecto importante a ser destacado é que os resultados dos estudos mostram que a avaliação do paciente com relação à assistência de enfermagem baseia-se não somente nos procedimentos técnicos, mas também em situações que expressam confiança ou empatia por parte do profissional.

Sobretudo, diante do exposto, percebe-se a predominância dos domínios profissional e de confiança, respectivamente, na satisfação dos pacientes. Esse achado deve contribuir para se repensar o cuidado prestado pela equipe de enfermagem, reavaliando as ações relacionadas à educação em saúde, em especial pelo enfermeiro. O enfermeiro necessita fortalecer atributos que vão além da sua capacidade técnica, enfatizando este aspecto tão inerente à profissão, o papel de educador.

Ainda sobre os domínios da satisfação do paciente, de acordo com as associações estatísticas realizadas neste estudo, percebeu-se que quanto maior o tempo de internação do paciente, maior identificação do domínio profissional. Tal relação estatística é semelhante à encontrada no estudo desenvolvido por Dorigan e Guiardello (2010), no qual os pacientes que permaneceram internados na unidade de quatro a sete dias relataram maior nível de satisfação com relação ao domínio profissional ($p=0,034$), quando comparados aos pacientes que permaneceram de um a três dias internados.

Quanto às dimensões preponderantes, tem-se que a dimensão empatia também prevaleceu na pesquisa feita por Silva (2002) quando se destaca a visão

dos pacientes sobre ser bem tratado pela equipe de enfermagem, quando esta demonstra amor pelo paciente e pela profissão.

Pena e Melleiro (2012) definem empatia como interesse e atenção personalizada e a utilizam como dimensão ao usar a escala psicométrica das dimensões de qualidade denominada *Service Quality*.

A partir deste panorama, infere-se que os relacionamentos estabelecidos entre enfermeiras e clientes no decorrer da prestação de cuidados são momentos únicos, riquíssimos de oportunidades, momentos de se fazer o melhor para o alcance das expectativas dos clientes. Ressalta-se que pensar na Enfermagem como uma prática social requer refletir que a enfermeira e os demais profissionais da equipe devem adotar atitudes que, no cuidado, conjecturem a preocupação e a intencionalidade de cuidar com responsabilidade, zelo, respeito, afeto e alegria (MOURA; MOREIRA, 2005).

Em outro estudo, um dos critérios de avaliação do comportamento do enfermeiro foi o profissional mostrar-se interessado em ajudar o paciente, configurando assim a empatia como dimensão da satisfação do paciente (FONSECA; GUTIÉRREZ; ADAMI, 2006).

Outras pesquisas trouxeram a empatia como dimensão quando aplicaram o Instrumento de Satisfação do Paciente, que contém tais assertivas: o enfermeiro (a) não tem paciência suficiente; o enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é; o enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é (DORIGAN; GUIARDELLO, 2010; ODININO; GUIARDELLO, 2010; OLIVEIRA; GUIARDELLO, 2006).

Divergindo do achado da presente pesquisa, autores identificaram os fatores intervenientes nos níveis de satisfação dos usuários em hospital privado, bem como as dimensões com maior escore, as quais incluíram a garantia e a confiabilidade. Em menor escore, encontraram a responsividade e a empatia (PENA; MELLEIRO, 2012). Outro estudo concluiu que o nível de satisfação geral oscilou em torno de 95%, sendo garantia (96%) e confiabilidade (96%) as dimensões de maior relevância, seguidas da empatia (95%), responsividade (93%) e tangibilidade (88%) (CRUZ; MELLEIRO, 2010).

Portanto, constatou-se que os pacientes não apenas avaliam o atendimento de enfermagem visualizando as características intrínsecas ao trabalho

do profissional, mas também as questões inerentes ao serviço de outros trabalhadores.

CONCLUSÃO

A avaliação da satisfação do paciente quanto ao atendimento de enfermagem no hospital selecionado foi considerada boa pela maioria dos pacientes. Todos os domínios da satisfação foram representados por suas diferentes dimensões, mas com predomínio dos domínios Confiança e Profissional.

No contingente de aspectos relevantes apontados pelos pacientes, os quais coadunaram na análise das dimensões da satisfação, destacaram-se a disponibilidade em ajudar; a valorização do paciente como indivíduo e sua dignidade; a agilidade e a desenvoltura no atendimento.

Contudo, apesar dos pacientes entrevistados mostrarem-se satisfeitos com o atendimento de Enfermagem, foram observadas várias lacunas que merecem atenção por parte dos profissionais que compõem esta equipe.

Portanto, faz-se necessário que o enfermeiro assistencial esteja mais próximo do paciente, que se apresente como o responsável pelos cuidados de enfermagem implementados, que se mostre disponível para tirar dúvidas e esclarecer sobre diagnóstico e tratamento; e que proporcione orientações abrangentes e direcionadas às necessidades dos pacientes, desde à admissão até a alta hospitalar. Assim, desenvolverão competências para uma enfermagem centrada no paciente, inserindo-os como sujeitos ativos no cuidado e obtendo maiores níveis de satisfação pelo trabalho prestado.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, T. L. A; GOMES, L. M. X; DIAS, O. V. O pré-natal realizado pelo enfermeiro: a satisfação das gestantes. **Cogitare Enferm.**, Minas Gerais, v. 16, n. 1, p. 29-35, jan/mar, 2011.

CARMAGNANI, M. I. S.; D'INNOCENZO, M.; LABBADIA, L. L.; GRANDE, N. S. FOGLIANO, R.R.F. Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo. **RAS**, v.10, n.39, abr/jun, 2008.

CINTRA, E. A; PINTO, A. C; SOUSA, E. O; ROSA, E. V; LIMA, I. A; RODRIGUES, S. O. Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. **J Health Sci Int.**, v. 28, n. 1, p. 29-34, 2010.

CRUZ, W. B. S; MELLEIRO, M. M. Análise da satisfação de usuários de um hospital privado. **Rev Esc Enferm USP**, v. 44, n. 1, p. 147-153, 2010.

DENSER, C. P. A. C. Indicadores: instrumento para a prática de enfermagem com qualidade. In: Bork AMT, Minatel VF, organizadoras. **Enfermagem de excelência: da visão a ação**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2003, v. 1, p. 91-100.

DIAS, O. V; RAMOS, L. H; COSTA, S.M. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univerSUS**, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, jul/dez., 2010.

DORIGAN, G. H; GUIRARDELLO, E. B. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. **Acta Paul Enferm**, São Paulo, v. 23, n. 4, p. 500-505, 2010.

FONSECA, S. M; GUTIERREZ, M. G. R; ADAMI, N. P. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante o tratamento antineoplásico ambulatorial. **Rev Bras Enferm**, v. 59, n. 5, p. 656-660, 2006.

MOURA, A.C.F, MOREIRA, M.C. A unidade de quimioterapia na perspectiva dos clientes - indicativos para gestão do ambiente na enfermagem oncológica. **Esc Anna Nery R Enferm**, v. 9, n. 3, p. 372-380, 2005.

ODININO, N. G; GUIRARDELLO, E. B. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. **Texto Contexto Enferm**, v. 19, n. 4, p. 682-690, 2010.

OLIVEIRA, A. M. L; GUIRARDELLO, E. B. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. **Rev. esc. enferm. USP**, v.40, n.1, p.71-77, mar. 2006.

PENA, M. M; MELLEIRO, M. M. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. **Acta Paul Enferm**, v. 25, n. 2, p. 197-203, 2012.

PERTENCE, P. P; MELLEIRO, M. M. Implantação de ferramenta de gestão de qualidade em Hospital Universitário. **Rev. Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 44, n. 4, p. 1024-1031, 2010.

SILVA, A. G. I. Satisfação do usuário: desvendando as representações sociais sobre a qualidade da assistência de enfermagem. **Esc. Anna Nery R. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 411-423, dez., 2002.