

Visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar: abordagem interpessoal

Vision of external customers on the satisfaction of nursing services hospital: approach interpersonal

Visión de clientes externos en la satisfacción de servicios de enfermería del hospital: acercarse interpersonal

Valéria da Silva Baracho¹, Ághata Barbosa Ramalho Caldeira¹, Camila de Fátima Guedes¹, Paulo Henrique da Cruz Ferreira², Helisamara Mota Guedes³, Liliâne da Consolação Campos Ribeiro³

Resumo

O estudo objetivou descrever a visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar por meio de uma abordagem interpessoal. Trata-se de um estudo descritivo realizado em um hospital polo referência para a região ampliada de saúde do Vale do Jequitinhonha. A coleta de dados foi realizada com 223 clientes externos por meio do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), adaptado e validado no Brasil. Houve predomínio do sexo masculino, casados e ensino médio incompleto. A média de satisfação dos pacientes com o atendimento de enfermagem encontrada para o domínio confiança foi de 3,78,

indicando boa satisfação do cliente. Porém, 182 (81,6%) considerou que o enfermeiro não é uma pessoa agradável, 175 (78,5%) não se sentem à vontade pra fazer perguntas, 183 (82,1%) não conseguem entender como se sentem e 184 (83,4%) relataram incompreensão dos profissionais ao ouvir os problemas do paciente. Nesse sentido, reforça-se a importância do papel do enfermeiro e da prática humanizada no processo do cuidado possibilitando assim a melhoria contínua na qualidade da assistência prestada.

Descritores: Satisfação do paciente; Qualidade da Assistência à saúde; Relações interpessoais.

Abstract

The study aimed to describe the vision of the external customers on satisfaction of hospital nursing services through an interpersonal approach. This is a descriptive study conducted in a hospital polo reference to the enlarged area of health in the Jequitinhonha

¹ Acadêmicas de Enfermagem da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Diamantina. Minas Gerais. Brasil

² Enfermeiro RT da SCCD. Mestre Ensino em Saúde – UFMG. Santa Casa de Caridade de Diamantina. Diamantina. Minas Gerais. Brasil. E-mail: pauloxhenryque@hotmail.com

³ Enfermeiras. Doutora em Enfermagem. Professor Adjunto do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri. Diamantina. Minas Gerais. Brasil

Valley. Data collection was performed with 223 external customers through the Patient Satisfaction Instrument (PSI), adapted and validated in Brazil. Eleven patients were male, married and incomplete high school. The average patient satisfaction with nursing care found for the domain trust was 3.78, indicating good customer satisfaction. However, 182 (81.6%) considered that the nurse is not a nice person, 175 (78.5%) did not feel comfortable to ask questions, 183 (82.1%) fail to understand how they feel and 184 (83.4%) reported misunderstanding of professionals listening to the patient's problems. In this sense, it reinforces the importance of the nurse's role and humane practice in the care process thus enabling continuous improvement in the quality of care.

Keywords: Patient satisfaction; Care Quality health; Interpersonal relationships.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo describir la visión de los clientes externos en la satisfacción de los servicios de enfermería del hospital mediante un enfoque interpersonal. Se trata de un estudio descriptivo realizado en un referente del polo hospital para el área

ampliada de la salud en el Valle de Jequitinhonha. La recolección de datos se realizó con 223 clientes externos a través de la satisfacción del paciente Instrumento (PSI), adaptado y validado en Brasil. Once pacientes eran de sexo masculino, casado e incompleta de la escuela secundaria. La satisfacción de los pacientes de la media con la atención de enfermería encontrado por la confianza de dominio fue 3,78, lo que indica una buena satisfacción del cliente. Sin embargo, 182 (81,6%) consideró que la enfermera no es una buena persona, 175 (78,5%) no se sentía cómodo para hacer preguntas, 183 (82,1%) no entender cómo se sienten y 184 (83,4%) informaron de la incomprensión de profesionales que escuchan los problemas del paciente. En este sentido, se refuerza la importancia del papel de la enfermera y la práctica humana en el proceso de atención de lo que permite la mejora continua en la calidad de la atención.

Descritores: La satisfacción del paciente; Atención médica de calidad; Las relaciones interpersonales.

Introdução

Atualmente, é crescente a busca pela qualidade nos serviços, sobretudo nas instituições de saúde, as empresas

estão conscientizando de que a mudança é necessária para acompanhar as crescentes transformações ocorridas ao longo do tempo. Portanto, conhecer a opinião do cliente sobre a satisfação com relação ao cuidado de enfermagem é imprescindível, pois é ele quem vai conduzir as decisões com relação às transformações e/ou inovações na assistência prestada.

A satisfação do usuário, além de ser um indicador da qualidade do serviço, é também uma medida da opinião do usuário quanto aos cuidados dispensados pela equipe durante sua permanência na instituição⁽¹⁾.

A disseminação da cultura de qualidade é algo complexo e ao mesmo tempo um desafio, nesse sentido à equipe de enfermagem ocupa posição de destaque, pois permanecem 24 horas ininterruptas com o paciente e correspondem a até 60% da força de trabalho⁽²⁾ tendo como finalidade promover a manutenção, recuperação e reabilitação da saúde por meio do cuidado⁽³⁾.

Com o objetivo de proporcionar melhorias em saúde a partir da produção do cuidado, a visão do cliente externo foi incorporada como um atributo de qualidade da assistência e não mais

como um meio para produzir adesão ao tratamento⁽⁴⁾.

A satisfação do usuário é um importante método de análise dos resultados, um cliente satisfeito contribui para uma maior procura de atendimento e ao mesmo tempo para o sucesso deste. A avaliação da assistência por meio das expectativas do cliente, das percepções e julgamentos acerca do cuidado recebido é essencial para garantir a qualidade de um serviço além de verificar o desempenho global da organização⁽⁵⁾.

São inúmeros os fatores que influenciam a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem, dentre eles destacam-se a relação profissional-paciente, o apoio afetivo, as informações sobre a saúde, a competência profissional e o controle da decisão pelo paciente⁽⁶⁾.

Cabe ao gestor e aos profissionais de saúde a busca contínua de alternativas que visam à melhoria com relação à assistência da pessoa hospitalizada uma vez que o ambiente hospitalar é bastante complexo, nisso a criação de vínculo e a construção de relações saudáveis podem favorecer esse processo⁽⁷⁾.

Conhecer a visão dos clientes hospitalizados sobre o cuidado de

enfermagem pode servir de base para direcionar o planejamento da assistência em consonância com as necessidades dos usuários, de forma a contribuir para o aumento da satisfação com relação ao cuidado oferecido pela instituição de saúde.

Nesse sentido, esse trabalho teve como objetivo descrever a visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar por meio de uma abordagem interpessoal.

Métodos

Trata-se de um estudo de caráter descritivo que faz parte de uma dissertação de mestrado intitulada “Avaliação dos clientes externos de um hospital sobre a qualidade dos serviços de enfermagem”.

Estudo realizado em um hospital público e de ensino da região do Vale do Jequitinhonha na cidade de Diamantina, no período de setembro a outubro de 2014. Para a população de estudo foram considerados os clientes externos internados nas unidades de clínica médica, cirúrgica, neurológica e convênios.

O cálculo amostral foi realizado no programa *Diman 1.0*, considerando 80% de satisfação do paciente, com margem de erro de 5% e

média de 358 clientes externos nos últimos três meses, acrescido de 10% de possíveis perdas. Os sujeitos foram selecionados/agrupados por meio de amostra estratificada proporcional.

A amostra ficou constituída de 223 clientes externos que atenderam aos seguintes critérios de inclusão dos sujeitos: ter idade igual ou superior a 18 anos de idade; estar em condições físicas e psicológicas para responder o instrumento, ou seja, estar orientado no tempo e espaço e em relação a si próprio; estar hospitalizado nas clínicas de internação supracitadas da instituição coparticipante; possuir tempo mínimo de internação de 48h devido este cliente já ter sido assistido por todos da equipe de enfermagem daquele setor, e por último, já se encontrar de alta ou com alta programada para as próximas 24 horas.

Todos os clientes externos que atenderam aos critérios de inclusão foram convidados a participar do estudo, informados sobre os objetivos da pesquisa, feitas orientações sobre sigilo e anonimato das informações e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/UFVJM) sob protocolo

731644/2014, obedecendo às diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Os dados foram coletados por meio de uma entrevista realizada pelo pesquisador e por acadêmicos de enfermagem devidamente capacitados, em um local tranquilo disponibilizado pela instituição, visando proporcionar um ambiente na qual o cliente externo se sentisse seguro para manifestar sua opinião sem interrupções ou anseios. Os participantes puderam optar por preencher o instrumento ou fazê-lo com o auxílio do pesquisador.

Para coleta de dados utilizou-se a versão brasileira do *Patient Satisfaction Instrument* denominada de Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) aplicado com o objetivo de conhecer a satisfação dos pacientes com relação à assistência de enfermagem. Tal instrumento é constituído de 25 frases afirmativas agrupados em três domínios: confiança, educacional e profissional, construídas em forma de escala tipo Likert de cinco pontos: concordo totalmente, concordo, não tenho opinião, discordo e discordo totalmente. Quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação⁽⁸⁾.

O domínio confiança engloba questionamentos sobre o

relacionamento interpessoal entre o enfermeiro e paciente e diz respeito à atenção cuidadosa, ao ouvir, à empatia⁽⁹⁾.

A esse instrumento foi acrescentado questões relacionadas ao perfil sociodemográfico que visavam obter a caracterização dos sujeitos, contemplando dados referentes a sexo, setor de internação, escolaridade, estado civil e hospitalização prévia.

Convém ressaltar que foi esclarecido ao participante inicialmente à entrevista que os profissionais de enfermagem são aqueles responsáveis por prestar os cuidados de enfermagem diretos aos pacientes, ou seja, aplicam as medicações e soros todos os dias continuamente, fazem curativos, auxiliam nos banhos e troca de fraldas, ajuda na alimentação, caso necessário. Tal elucidação é importante para que evitemos análise de outras categorias profissionais que estão ligadas a assistência ao cliente externo, mas não desempenham o cuidado de enfermagem.

No instrumento ISP utiliza-se o termo “enfermeiro (a)” para a “equipe de enfermagem”, não fazendo distinção entre as categorias profissionais de enfermagem uma vez que o objetivo do estudo atual é conhecer a satisfação do

cliente externo com o cuidado prestado pela equipe de enfermagem.

As informações coletadas foram digitadas em um banco de dados no programa SPSS versão 22. Procedeu-se análise de frequência das variáveis categóricas e descritiva das variáveis quantitativas. A normalidade e homogeneidade de variância dos dados foram verificadas pelos testes

Em análise do perfil sócio demográfico dos 223 entrevistados verificou-se que a idade variou de 19 a 69 anos, com uma faixa etária média dos clientes externos de 53,32 anos. Quanto ao

Kolmogorov-Smirnov. Para análise inferencial, os resultados foram submetidos ao teste de Kruskal-Wallis e teste de Mann-Whitney. A correlação entre variáveis foi verificada pelo teste de correlação de Spearman. Foi adotado o nível de significância de 95% ($p < 0,05$).

Resultados

sexo dos participantes, 119 (53,4%) eram do sexo masculino, 118 (52,9%) casados, 96 (43%) possuíam fundamental incompleto, 114 (51,1%) nunca tinha se hospitalizado, conforme mostra Tabela 01.

Tabela 1. Caracterização sociodemográfica da população internada. Diamantina/MG, 2014($n=223$).

Variável	n	%	Média (DP)
Idade	-	-	53,32 (19,15)
Sexo			
Feminino	104	46,6	3,15 (0,55)
Masculino	119	53,4	3,16 (0,55)
Setor			
Convênio	21	9,4	3,93 (0,40)
Clínica médica	81	36,3	3,80 (0,35)
Clínica cirúrgica	70	31,4	3,78 (0,35)
Clínica neurológica	51	22,9	3,69 (0,47)
Escolaridade			
Médio inc. ou menos	177	79,3	3,20 (0,53)
Médio com. ou mais	46	20,6	3,09 (0,58)
Estado civil			
Solteiro	62	27,8	3,76 (0,36)
Casado	118	52,9	3,79 (0,33)
Viúvo	26	11,7	3,76 (0,47)
Separado	17	7,6	3,84 (0,65)
Hospitalização prévia			
Sim	109	48,9	3,78 (0,39)
Não	114	51,1	3,79 (0,38)

Fonte: Dados da pesquisa
DP*: Desvio Padrão

Ao se correlacionar a variável idade com o domínio confiança houve uma correlação positiva fraca ($r_s=0,224$) e estatisticamente significativa ($p=0,001$), o que demonstra que com o aumento da idade há uma elevação na confiança nos profissionais da enfermagem.

Com relação ao sexo dos sujeitos não foi encontrado variações estatisticamente significativas ($p=0,350$), ou seja, tanto homens quanto as mulheres avaliaram de forma semelhante à equipe de enfermagem, assim como para o setor de internação ($p=0,085$).

Para o cruzamento do nível escolaridade e o domínio confiança, optou-se por agrupar esta variável em: ensino médio incompleto ou grau de escolaridade menor e ensino médio completo ou grau de escolaridade maior. Não foram encontradas variações

estatisticamente significativas ($p=0,251$).

Na análise referente ao estado civil também não houve variação estatística significativa ($p=0,397$).

Ao analisar a hospitalização prévia esta não apresentou diferença estatística entre o cliente externo que já conhecia os serviços de enfermagem da instituição em momento anterior ou não ($p=0,777$).

A média de satisfação dos pacientes com o atendimento de enfermagem encontrada com a aplicação do ISP por meio do domínio confiança foi de 3,78, alternando com uma pontuação de 3,27 a 4,11, indicando boa satisfação do cliente externo (escala varia de 1 a 5).

A distribuição das questões do domínio Confiança no ISP envolvendo o relacionamento interpessoal entre o enfermeiro e o paciente é apresentado na Tabela 2

Tabela 2. Satisfação dos clientes externos por meio do domínio confiança, Diamantina, 2015.

Instrumento de Satisfação do Paciente (Confiança)	n	%	Média	DP
O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) que ele (a) é.				
Concordo totalmente	2	0,9		
Concordo	19	8,5		
Discordo	180	80,7	3,87	0,712
Discordo totalmente	19	8,5		
Não tenho opinião	3	1,3		
O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto.				
Concordo totalmente	-	-		
Concordo	2	0,9		
Discordo	182	81,6	4,11	0,446
Discordo totalmente	34	15,2		
Não tenho opinião	5	2,2		
A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro (a).				
Concordo totalmente	-	-		
Concordo	21	9,4		
Discordo	175	78,5	3,87	0,695
Discordo totalmente	20	9,0		
Não tenho opinião	7	3,1		
O enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é.				
Concordo totalmente				
Concordo	3	1,3		
Discordo	36	16,1		
Discordo totalmente	168	75,3	3,65	0,846
Não tenho opinião	9	4,0		
	7	3,1		
O enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto.				
Concordo totalmente	-	-		
Concordo	18	8,1		
Discordo	183	82,1	3,83	0,628
Discordo totalmente	10	4,5		
Não tenho opinião	12	5,4		

Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a).				
Concordo totalmente	3	1,3		
Concordo	61	27,5		
Discordo	141	63,2	3,39	0,966
Discordo totalmente	7	3,1		
Não tenho opinião	11	4,9		
O enfermeiro (a) está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo.				
Concordo totalmente	4	1,8		
Concordo	69	30,9		
Discordo	125	56,1	3,27	0,991
Discordo totalmente	6	2,7		
Não tenho opinião	19	8,5		
O enfermeiro (a) é compreensivo (a) ao ouvir os problemas do paciente.				
Concordo totalmente	-	-		
Concordo	13	5,8		
Discordo	186	83,4	3,90	0,577
Discordo totalmente	14	6,3		
Não tenho opinião	10	4,5		
O enfermeiro (a) não tem paciência suficiente.				
Concordo totalmente	2	0,9		
Concordo	18	8,1		
Discordo	169	75,8	3,93	0,744
Discordo totalmente	30	13,5		
Não tenho opinião	4	1,8		
Eu estou cansado do enfermeiro (a) falar comigo como se fosse inferior.				
Concordo totalmente	1	0,4		
Concordo	16	7,2		
Discordo	171	76,7	3,96	0,696
Discordo totalmente	30	13,5		
Não tenho opinião	5	2,2		
Só de conversar com o enfermeiro (a) já me sinto melhor.				
Concordo totalmente	-	-		
Concordo	10	4,5		
Discordo	178	79,8	3,94	0,578
Discordo totalmente		9,4		
Não tenho opinião	21	6,3		
	14			

Fonte: Dados da Pesquisa

DP*: Desvio Padrão

Nessa avaliação e conforme tabela acima, 80,7% acham que o enfermeiro é atencioso e 75,8% paciente, 75,3% discordam que ele deveria ser mais amigável, 56,1% não acham que o enfermeiro está ocupado

demais para conversar; 76,7% discordam que o enfermeiro trata-os como uma pessoa inferior. Porém, 81,6% não o consideram uma pessoa agradável; 78,5% não se sentem à vontade para fazer perguntas; 75,3%

discordam que ele deveria ser mais amigável; 82,1% alegam que o enfermeiro não consegue entender como se sentem, além disso, 83,4% não consideram o enfermeiro compreensivo ao ouvir os problemas do paciente; 63,2% acham que não podem contar seus problemas para o enfermeiro; 56,1% não acham que o enfermeiro está ocupado demais para conversar; 76,7% discordam que o enfermeiro trata-os como uma pessoa inferior; 79,8% relatam que não se sentem melhor só de conversar com o enfermeiro.

É interesse ressaltar que as três questões que obtiveram a maior média foram: “*O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto*” (4,11), “*Eu estou cansado do enfermeiro (a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior*” (3,96), “*Só de conversar com o enfermeiro (a) já me sinto melhor*” (3,94), tais afirmativas referem-se à avaliação, por parte dos pacientes, das características do enfermeiro que permitem uma interação construtiva e confortável. O item “*Eu estou cansado do enfermeiro (a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior*” é uma sentença negativa sendo que a maior parte optou pela alternativa discordo 171 (76,7%). A questão de menor média neste estudo foi à

afirmativa “*O enfermeiro está muito ocupado no posto pra perder tempo conversando comigo*” (3,27), sendo também uma sentença negativa na qual 125 (56,1%) discordaram dela.

Discussão

O estudo em questão descreveu a visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar sob a ótica do domínio confiança, o qual houve predominância de indivíduos adultos, homens, casados, ensino médio incompleto e sem hospitalização prévia.

Observa-se uma baixa procura do gênero masculino na atenção primária e um déficit de programas nessas unidades voltados para o atendimento dos mesmos. Tradicionalmente, os homens dedicam-se mais ao trabalho deixando muitas vezes o cuidado de si mesmo de lado, o que refletirá diretamente na sua relação com a saúde⁽¹⁰⁾. Quanto ao estado conjugal, estudos semelhantes demonstraram predomínio de pessoas casadas^(8,6,9).

A variável idade apresentou significância estatística, sendo que com o aumento da idade houve uma elevação na confiança nos profissionais de saúde, já as variáveis sexo, escolaridade e

hospitalização previa não influenciaram na avaliação da satisfação dos clientes externos.

Após análise das variáveis sociodemográficas procedeu-se à análise referente à satisfação dos usuários internados que avaliaram como boa o item confiança (média de 3,78).

Pesquisas realizadas em diferentes hospitais utilizando o ISP demonstraram índice elevado de satisfação com relação ao cuidado de enfermagem por meio do domínio confiança: média de 4,0 em uma unidade de gastroenterologia de um hospital de ensino no interior de São Paulo ⁽⁶⁾ e em duas instituições, uma privada e outra filantrópica no interior do estado de São Paulo ⁽¹²⁾; média de 3,98 na Unidade de Terapia Intensiva da Unidade de Recuperação Pós-Anestésica (UTI/URPA) do Hospital das Clínicas de Porto Alegre⁽¹¹⁾; média 3,6 em um hospital de referência do cuidado a saúde da mulher, no interior do Estado de São Paulo⁽⁹⁾; média de 3,9 para o hospital privado e de 3,5 para o público na cidade de São Paulo⁽¹³⁾.

Todos os estudos apresentaram média superior a do estudo atual, com exceção da média encontrada em outros estudos ^(9,13). As diferenças estruturais, administrativas e o modelo de

organização diferenciado entre as instituições públicas e privadas podem interferir no nível de satisfação dos pacientes⁽¹³⁾.

Ao se observarem os resultados apresentados na Tabela 2, os achados evidenciaram uma média de avaliação satisfatória quanto ao enfermeiro ser uma pessoa amigável, atenciosa e paciente. Todavia, o resultado foi insatisfatório com relação a alguns aspectos interpessoais no relacionamento entre o cliente e o profissional que presta o cuidado, uma vez que muitos informaram que o enfermeiro não é uma pessoa agradável 182 (81,6%), não se sentem à vontade pra fazer perguntas 175 (78,5%), não conseguem entender como se sentem 183 (82,1%) e 184 (83,4%) relataram incompreensão dos profissionais ao ouvir os problemas do paciente.

Tais dados confirmam achados precedentes na literatura de que a comunicação e a interpessoalidade é um fator primordial no cuidado, pois favorece uma melhor aproximação entre as pessoas, permite a troca de informações, sentimentos e a criação de vínculo e confiança, além de uma partilha mútua de vivências e experiências contribuindo assim para que o processo do cuidado e a

assistência prestada sejam efetivos e alcance o resultado esperado⁽¹⁴⁾.

“A interação emergiu dos dados como sendo um dos objetivos da comunicação de modo que os partícipes do processo têm como meta influenciar o outro com quem se relaciona. E com isso há uma relação de interdependência, ou seja, fonte influencia receptor e receptor influencia fonte”⁽¹⁴⁾.

A comunicação realizada de forma efetiva contribui para uma melhor interação entre o profissional de saúde e o usuário, além de constituir-se em uma ferramenta fundamental na promoção à saúde de forma integral. Uma assistência de qualidade deve ser fundamentada na transmissão do conhecimento de forma horizontal onde o profissional participa ativamente no processo do cuidado e não verticalizada agindo apenas como repositório de informações⁽¹⁵⁾.

Baseado nesses dados é notório o papel do enfermeiro no cuidado direto com o paciente, além disso, o carinho, a atenção, a criação de vínculo com a pessoa que sofre faz toda diferença no período da internação, uma vez que as angústias, medos e ansiedades se fazem cada vez mais presentes.

A qualidade de um serviço está

diretamente ligada ao relacionamento interpessoal e a comunicação entre os usuários e os profissionais que prestam a assistência, além do que os primeiros atribuem a sua satisfação de acordo com o atendimento prestado e a informação que lhes é passada durante o seu contato com a instituição⁽¹⁶⁾.

Para a avaliação em saúde utiliza-se a tríade estrutura- processos- resultados. A estrutura corresponde aos recursos, instrumentos, condições físicas e organizacionais, o processo refere-se ao conjunto de atividades desenvolvidas na relação profissional-paciente e os resultados correspondem à mudança que esses fatores podem trazer no estado de saúde do paciente bem como sua satisfação com o cuidado recebido. Nisso, considera-se ser o processo e os resultados o caminho mais direto para o alcance da qualidade de um serviço e a satisfação do usuário⁽¹⁷⁾. Diante disso, o presente estudo traz a importância da relação interpessoal na enfermagem e como isso pode influenciar na implementação e no desenvolvimento das ações assistenciais em serviço favorecendo uma práxis humanitária.

Grande parte dos usuários de um serviço ao avaliarem o cuidado prestado considera como requisitos básicos a

atenção com que lhe é prestada a assistência, o carinho recebido durante o atendimento, à amizade, a confiança e credibilidade, além disso, reconhecem quando os profissionais demonstram respeito e atenção⁽¹⁸⁾.

A prática de ouvir o usuário precisa ser melhorada, em razão de que sua opinião pode servir como base para direcionar processos de mudança que visem à melhoria da qualidade nos serviços oferecidos. Conhecer a percepção do cliente e sua satisfação é uma estratégia importante na gestão da qualidade nos serviços de saúde, podendo servir como um guia para um melhor gerenciamento no cuidado prestado ao usuário⁽¹⁹⁾.

Na análise realizada entre a qualidade da assistência de enfermagem e a satisfação, as necessidades emocionais muito mais que técnicas foram destaque nesta pesquisa. A relação profissional-paciente é fundamental para o alcance de resultados favoráveis sendo importante que o profissional da enfermagem reconheça e saiba lidar com as fragilidades e insatisfações a que os pacientes estão submetidos principalmente diante de uma internação. Cada doente vai vivenciar “a sua própria enfermidade” do seu modo e

isso se refletirá positivamente ou negativamente no processo do cuidado.

Conclusão

Este estudo contemplou a proposta de descrever a visão do cliente externo sobre a satisfação do serviço de enfermagem hospitalar. Com os achados percebe-se que a média de satisfação dos pacientes com o atendimento de enfermagem encontrada para o domínio confiança indicou uma boa satisfação do cliente, principalmente quanto ao enfermeiro ser uma pessoa atenciosa, amigável e paciente. No entanto, em relação à comunicação com o profissional da saúde o resultado mostrou-se insatisfatório.

Não houve diferença estatisticamente significativa da pontuação entre os grupos, isso quer dizer que as variáveis sexo, setor de internação, escolaridade, estado civil e hospitalização prévia não influenciaram na avaliação da satisfação dos clientes externos. A variável idade apresentou significância estatística, sendo que com o aumento da idade houve uma elevação na confiança nos profissionais de saúde.

Nesse sentido, é evidente que a interação entre os profissionais de enfermagem e o cliente no cuidado é

um elemento importante no processo de prestação de serviço e na busca permanente da excelência no exercício profissional. Para o cuidado ser integral, é necessário que o profissional de saúde compreenda o sofrimento físico, psicológico ou outro que se manifesta no cliente e as consequências imediatas que suas ações e palavras podem vir a acarretar no mesmo.

Os resultados obtidos nesse estudo possibilitam que os profissionais de enfermagem reflitam sobre a

importância da prática humanizada no processo do cuidado e reforçam a importância do papel do enfermeiro, de modo a facilitar e estabelecer vínculo com o paciente. Além disso, o diálogo e a comunicação de forma efetiva constitui auxílio para o paciente reconhecer e compartilhar suas fraquezas, medos e ansiedades, garantindo a melhoria na qualidade da assistência prestada e conseqüentemente uma avaliação positiva do cuidado que recebe.

Referências

1. Becerra JAB, Moreno CMM. Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *Enferm. glob.* 2013;12(29):217-230.
2. Ribeiro Sobrinho FM, Couto HCT, Alves MM, Nunes BF, Viana SM. Performance em processo de acreditação de hospitais públicos de Minas Gerais/Brasil: influências para a qualidade da assistência. *Enferm. glob.* 2015;37:298-309.
3. Mendes RF, Gama BMB, Brito MJM, Vianna MS. Significados e possibilidades que tecem a gerência em enfermagem - o compromisso com a assistência. *R. Enferm Cent. O. Min.* 2011;1(2):176-189.
4. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA network.* 1988; 260(12): 1743-
5. Donabedian, A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. *Quality Review Bulletin.* 1992; 18: 356-60.
6. Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paul Enferm.* 2010;23(4):500-505.
7. Melo MC, Cristo RC, Guilhem D. Perfil sociodemográfico de acompanhantes de pacientes e suas concepções sobre a atenção recebida. *Revista Eletrônica Gestão e Saúde.* 2015;6(2):1550-64.
8. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Rev Latino-am Enferm* 2014;22(2):454-60.
9. Odinino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto contexto - enferm.* 2010;19(4):682-690.
10. Silva SPC, Menandro MCS. As representações sociais da saúde e de seus cuidados para homens e mulheres idosos. *Saúde Soc.* 2013;23(2):626-640.
11. Moraes KB. Carga de trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em Unidade de Terapia Intensiva Pós-operatória.

Porto Alegre: sn, 2014.77f. Dissertação (Mestrado). Escola de Enfermagem da UFRGS. Porto Alegre, 2014. Disponível em <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/105145/000941491.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 set. 2015.

12. Rocha ESB. Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do cliente hospitalizado. São Paulo:s.n., 2011. 120f. Tese (Doutorado). Escola de Enfermagem da URP, São Paulo, 2011. Disponível em <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-31102011-083131/pt-br.php>. Acesso em 05 de ago. 2015.

13. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. Rev. Esc Enferm USP. 2006;40(1):71-7.

14. Broca PV, Ferreira MA. Equipe de enfermagem e comunicação: Contribuições para o cuidado de enfermagem. Rev. Bras Enferm. 2012;65(1):97-103.

15. Carvalho BGC, Montenegro LC. Metodologias de comunicação no processo de educação em saúde. R. Enferm Cent. O. Min. 2012;2(2):279-287.

Participação dos autores

Valéria da Silva Baracho, Ághata Barbosa Ramalho Caldeira e Camila de Fátima Guedes, participaram na concepção do projeto, coleta e análise dos dados, realização do levantamento bibliográfico, redação do artigo e adequação conforme as normas da Revista Eletrônica Gestão & Saúde.

Paulo Henrique da Cruz Ferreira, Helisamara Mota Guedes e Liliane da Consolação Campos Ribeiro colaboraram /orientaram desde =da concepção do projeto, revisão crítica do trabalho, até a aprovação da versão final.

16. Inchauspe JAF, Moura GMSS. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem. Acta Paul Enferm. 2015; 28(2):177-82.

17. Donabedian, A. Basic approaches to assessment: structure, process and outcome. In: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press. 1980; 1:77-125.

18. Schimith MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budó MLD. Relações entre os profissionais de saúde e usuários durante as práticas em saúde. Trab. Educ. Saúde. 2012; 9(3):479-503.

19. Rodrigues MK, Schmidt AS, Casassola M, Godoy LP, Lorenzetti DB, Losekann AG, et al. Satisfação do usuário internado em hospital público: uma pesquisa bibliográfica. In: Anais do Simpósio de Ensino Pesquisa e Extensão (SEPE); 2012 out. 03-05; Rio Grande do Sul. Rio Grande do Sul: Universidade Federal de Santa Maria; 2012. Disponível em <http://www.unifra.br/eventos/sepe2012/Trabalhos/6205.pdf>. Acesso em: 16 out. 2015.

Recebido: 18.11.2015

Revisado: 02.01.2016

Aprovado: 19.02.2016