

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O CUIDADO DE ENFERMAGEM

Diovane Ghignatti da Costa, Gisela Maria Schebela Souto de Moura

Introdução: A gestão dos serviços de saúde tem por objetivo a qualidade dos serviços oferecidos, sobretudo a partir do movimento mundial em prol da segurança do paciente, que centraliza as ações de cuidado no atendimento das necessidades do usuário e de suas expectativas. Nesse processo, busca-se a opinião dos usuários sobre os serviços recebidos, por meio de instrumentos de pesquisa de satisfação, entre outras formas de registro de suas manifestações. A pesquisa de satisfação evidencia a percepção dos usuários em relação aos serviços recebidos e propicia valorizá-los, como foco central do atendimento e das prerrogativas das Políticas do Sistema Único de Saúde. No serviço hospitalar, a percepção do usuário acerca do atendimento recebido constitui-se a partir da experiência que ele vivenciou no ambiente do hospital. A presença física no

ambiente de serviço, a interação com os demais usuários e com equipes da linha de frente lhe fornece subsídios para avaliação, estando intimamente relacionada ao atendimento de suas expectativas. Destaca-se que a equipe de enfermagem é uma das profissões que mais contato tem com os usuários, pelas características do seu trabalho, cuja atividade principal é o cuidado assistencial à beira leito. O atendimento das necessidades de saúde dos usuários consta na Política Nacional de Saúde do país ⁽¹⁾, a qual define objetivos, princípios e diretrizes para o desenvolvimento e gestão das ações de saúde. A avaliação dos serviços de saúde tem sido objeto de auditorias, as quais direcionam-se à verificação da qualidade dos serviços ^(2,3), mediante a busca de evidências do impacto das ações de saúde para o alcance da qualidade de vida e da satisfação dos usuários do sistema de saúde. Destaca-se que a implementação da pesquisa de satisfação dos usuários, além de ser uma prerrogativa de políticas públicas vigentes, atende a critérios requeridos por entidades certificadoras da qualidade e segurança dos serviços de saúde. Em nível nacional cita-se a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e em nível internacional, a *Joint Commission International (JCI)* e *Magnet Recognition Program*. Conceitua-se satisfação como a diferença entre as expectativas do usuário em relação ao atendimento e a experiência obtida. Por sua vez a experiência do paciente consiste naquilo que realmente ocorreu e que ficou registrado em sua memória ⁽⁴⁾. Para medir a satisfação busca-se avaliar os atributos que trazem satisfação aos usuários no atendimento de suas necessidades de saúde. Estes atributos perpassam a tríade que compõe a avaliação da qualidade em saúde proposta por Donabedian - estrutura, processo e resultado ⁽⁵⁾. Os atributos são classificados em níveis de atendimento das expectativas em essenciais, satisfação e prazeres. Os essenciais configuram atributos vitais à função básica do serviço, cuja ausência é notável, evidente. Como exemplo, cita-se a estrutura física de um quarto hospitalar, com a presença da cama, travesseiro, lençóis, equipamentos para infusão, equipe assistencial, rotinas estabelecidas. O nível seguinte demarca os atributos de satisfação, cujas características têm potencial para aumentar a satisfação para além da função do serviço. Exemplifica-se com características de conforto da cama, bom funcionamento dos equipamentos, padrão claro e seguido nas rotinas e processos, bem como elementos de interação da equipe assistencial com o usuário, como atenção e cordialidade, sorriso, etc. Os atributos que geram prazeres consistem em características não esperadas, surpreendentemente agradáveis, que podem ser desde uma forma de interação (grupo de teatro, coral) ou elementos surpresas que são apresentados durante o atendimento do paciente, por exemplo, em dias comemorativos ⁽⁶⁾. Objetivo: Descrever como a satisfação dos usuários em relação ao atendimento da equipe de enfermagem é avaliada no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Desenvolvimento: A pesquisa de satisfação dos usuários atendidos no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) é realizada desde 1999, sendo submetida à atualização em 2005, quando passou a compor o rol de indicadores do Planejamento Estratégico. O gerenciamento do processo da pesquisa de satisfação dos usuários é responsabilidade do Grupo de Gestão do Relacionamento com o Cliente (GGRC), o qual é coordenado pelo Grupo de Enfermagem e composto por equipe multiprofissional da área administrativa, médica e enfermagem, por representante da Ouvidoria e da Gestão de Pessoas. O objetivo principal do GGRC é subsidiar informações às chefias das áreas para gestão dos serviços prestados, com vistas ao atendimento das expectativas dos usuários. As lideranças das áreas têm acesso ao desempenho dos indicadores por meio do Sistema de Informações Gerenciais (IG) e do Sistema de Gestão Estratégica Operacional (GEO) e recebem do GGRC cartas com manifestações dos usuários, contendo elogios, críticas e sugestões, para conhecimento e encaminhamentos. Essas ações estão alinhadas à Política de Direitos dos Pacientes do HCPA e ao Plano de Gestão das Manifestações dos Usuários, o qual descreve as formas de comunicação dos usuários com a instituição para assegurar o atendimento de seus direitos. No Planejamento Estratégico - ciclo 2017-2020 - a satisfação dos usuários compõe a “Perspectiva Clientes”, no objetivo estratégico “Atenção de Excelência Centrada no Paciente”. A meta institucional para a questão que avalia o

atendimento de forma geral é atingir 81% de respondentes no grau ótimo. A satisfação do paciente é medida a partir de escala Likert de cinco pontos - ótimo, bom, regular, ruim e péssimo e reflete o atendimento do hospital em sua forma mais ampla, considerando equipes, estrutura e processos. O formulário possui questões fechadas que abordam o atendimento de forma geral, das equipes assistenciais e de apoio e as condições de conforto e limpeza do ambiente. Além dessas, possui uma parte aberta, destinada ao registro de elogios, críticas ou sugestões sobre o atendimento. O formulário é oferecido ao paciente/familiar que se encontra em preparo para alta hospitalar, o qual é preenchido de forma espontânea e depositado em urnas nas unidades de internação. Semanalmente esses formulários são recolhidos e os dados são digitados por acadêmicos de enfermagem em estágio não-obrigatório, em ambiente próprio na Intranet do HCPA. Estas informações alimentam um banco de dados mensal, que é a base do Sistema IG do HCPA. Analisaram-se as respostas no grau ótimo em relação às três questões da enfermagem: avaliação diária do enfermeiro, orientações fornecidas pela equipe de enfermagem e cuidado prestado com relação à satisfação das suas necessidades, no período entre 2011 a 2016, compreendendo um triênio antes a certificação pela JCI (2011-2013) e um triênio após (2014-2016). Em relação ao número de respondentes obteve-se 8.525 em 2011, 11.625 em 2012, 10.273 em 2013, 9.331 em 2014, 9.650 em 2015 e 10.876 em 2016. Em média, a participação correspondeu a 30% das altas hospitalares, atingindo-se o tamanho amostral calculado para uma margem de erro de 3pp. A taxa de satisfação no grau ótimo na questão acerca da avaliação diária do enfermeiro variou entre 77,9% e 80% nos seis anos de análise. Em relação às orientações fornecidas pela equipe de enfermagem a taxa variou entre 74,4% e 77,1%. As respostas no grau ótimo sobre o cuidado prestado no atendimento de suas necessidades variaram entre 73,5% e 76,4%. Analisando-se os resultados médios do triênio 2011-2013 e do triênio 2014-2016 constata-se que houve aumento na satisfação nos três atributos relacionados à equipe de enfermagem. A análise das manifestações registradas na parte aberta do formulário foi realizada com base no triênio 2014 - 2016, totalizando 2.602 registros, sendo 2.238 elogios (86%) e 364 corresponderam a críticas e sugestões (14%). Em relação aos elogios, destaca-se o aumento crescente a cada ano, com 512 registros em 2014, 789 em 2015 e 937 em 2016. As críticas e sugestões foram estratificadas em falta de cortesia, atenção ou humanização, com 134 manifestações (5,1%); falta de habilidade técnica, com 52 registros (2%); demora no atendimento, com 49 registros (1,9%) e outros, com 129 (5%). Conclusão: Observa-se que houve um aumento crescente nas taxas de satisfação dos usuários nos três atributos que avaliam o atendimento da enfermagem, denotando que a adoção de padrões internacionais de segurança impacta na satisfação dos pacientes internados. Demarca-se, com isso, o importante papel da enfermagem em promover a manutenção dos padrões assistenciais alcançados e protagonizar a melhoria contínua dos processos, com base na opinião dos usuários. As sugestões e críticas apontam oportunidades de melhoria para qualificação do pessoal. Os resultados refletem os esforços empreendidos nos últimos anos para o alcance dos padrões de qualidade e segurança do paciente adotados pelo Hospital.

Referências:

1. Ministério da Saúde (BR), Conselho Nacional de Saúde. Lei Nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Política Nacional de Saúde. [internet]. Brasília; 1990 [citado 2017 maio 05]. Disponível em: http://conselho.saude.gov.br/legislacao/lei8080_190990.htm.
2. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Auditoria do SUS: orientações básicas. [internet]. Brasília; 2011 [citado 2017 maio 05]. Disponível em: http://sna.saude.gov.br/download/LivroAuditoriaSUS_14x21cm.pdf
3. Ministério da Saúde (BR), Portaria 28 de 08 de janeiro de 2015. Reformula o Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). [Internet]. Brasília(DF); 2015 [citado 2017 maio 05]. Disponível em: