

■ Artigo Original

Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros

User satisfaction with the care of nurses

Satisfacción de usuarios con la atención de enfermería



Miriam Alves dos Santos^a
Ana Hélia de Lima Sardinha^a
Leiliane Nascimento dos Santos^a

Como citar este artigo:

Santos MA, Sardinha AHL, Santos LN. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. Rev Gaúcha Enferm. 2017 mar;38(1):e57506. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>.

doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>

RESUMO

Objetivo: Avaliar a satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros.

Métodos: Estudo transversal com abordagem quantitativa, realizado na clínica médica do Hospital Universitário da UFMA/HU/UFMA, com 150 usuários no período de outubro de 2013 a agosto de 2014, através de formulário de identificação e do Instrumento de Satisfação do Paciente. Na análise dos dados, utilizou-se o Teste t de Student, Kruskal-Wallis e Correlação Linear de Spearman.

Resultados: Os usuários relataram alto nível de satisfação com todos os itens e domínios, sendo a maior média de satisfação relacionada ao domínio técnico-profissional, seguido do domínio confiança, resultando em consistência interna satisfatória em todos os domínios. As variáveis sexo e nível de escolaridade influenciaram positivamente na satisfação do paciente.

Conclusão: Evidenciou-se que a satisfação dos usuários internados na clínica médica tem relação com as habilidades técnicas, com o conhecimento científico e com a individualização da assistência prestada pelos enfermeiros.

Palavras-chave: Enfermagem. Satisfação do paciente. Hospitalização.

ABSTRACT

Objective: To evaluate user satisfaction with the care of nurses.

Methods: Cross-sectional study with a quantitative approach, performed in the medical clinic of the University Hospital of UFMA/HU/UFMA, with 150 users in the period from October 2013 to August 2014, through an identification form and the Patient Satisfaction Instrument. In the data analysis, Student t test, Kruskal Wallis and Spearman Linear Correlation were used.

Results: Users have reported high levels of satisfaction with all items and domains, with the highest average satisfaction related to technical and professional domain, followed by the domain trust, resulting in satisfactory internal consistency in all areas. Gender and level of education had a positive influence on patient satisfaction.

Conclusion: The study showed that the satisfaction of users admitted to the medical clinic is correlated with technical skills, scientific knowledge and the individualization of care provided by nurses.

Keywords: Nursing. Patient satisfaction. Hospitalization.

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería.

Métodos: Estudio transversal, con un enfoque cuantitativo, realizado en la clínica médica del Hospital Universitario de la UFMA / HU / UFMA, con 150 usuarios en el periodo de octubre 2013 a agosto 2014, mediante un formulario de identificación y de un Instrumento de la Satisfacción del Paciente. En el análisis de los datos se utiliza el Test t de Student, Kruskal Wallis y de Spearman Correlación Lineal.

Resultados: Los usuarios han informado altos niveles de satisfacción para todos los elementos y dominios, con el promedio más alto en relación con dominio técnico y profesional, seguido por el dominio de confianza, lo que resulta en una consistencia interna satisfactoria en todas las áreas. Las variables de género y nivel educativo influenciaron positivamente la satisfacción del paciente.

Conclusión: Se demostró que la satisfacción de los usuarios ingresados en la clínica médica tiene que ver con las habilidades técnicas, el conocimiento científico, la individualización de la atención prestada por las enfermeras que trabajan en esta institución.

Palabras clave: Enfermería. Satisfacción del paciente. Hospitalización.

^a Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Departamento de Enfermagem. São Luís, Maranhão, Brasil.

■ INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, a qualidade dos serviços de saúde tem ganhado magnitude, passando por constantes construções conceituais e metodológicas. Definir níveis de qualidade em saúde exige grande complexidade dada à peculiaridade das instituições, pois estas possuem padrões de qualidade cada vez mais elevados, o que as fazem buscar meios para mensurar seus serviços⁽¹⁾.

A demanda dos serviços de saúde vem aumentando, assim como a responsabilidade das instituições em certificar a satisfação dos usuários com os cuidados que recebem, estando, assim, diretamente relacionada aos cuidados prestados pela enfermagem. Garantir a qualidade do atendimento é primordial para que a instituição e seus trabalhadores cumpram com a missão de produzir saúde, além de promover a qualidade de vida daqueles que utilizam os seus serviços⁽²⁾.

Na área da saúde, as investigações científicas vêm dando ênfase e importância às pesquisas de avaliação da qualidade dos serviços da saúde na perspectiva do usuário⁽³⁾. Estes estudos ganharam evidência na literatura, principalmente na década de 1970, nos Estados Unidos e na Inglaterra, países inseridos no paradigma do consumismo e da cultura de qualidade. Neste contexto, a satisfação do usuário foi considerada uma meta a ser alcançada pelos serviços de saúde⁽⁴⁾.

No Brasil, os estudos progrediram na década de 1990, a partir do fortalecimento do controle social no âmbito do SUS, por intermédio da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação⁽⁵⁾.

A satisfação do usuário visa a excelência do atendimento, por meio da prestação de serviços de saúde que possam atender as necessidades e anseios, atraindo e fidelizando todos os usuários, sejam visitantes, pacientes ou acompanhantes. As instituições de saúde têm a necessidade de estabelecer um vínculo satisfatório com todos os seus usuários, a fim de que a qualidade da assistência e a satisfação desta se tornem a sua principal ferramenta de marketing hospitalar⁽⁶⁾.

O principal vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde ocorre através da enfermagem, por esta ser constituída do maior grupo de profissionais da saúde que mantém um contato ininterrupto com o paciente, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde do usuário por meio do cuidado, o que influencia a avaliação dos usuários no que tange à imagem do hospital⁽⁷⁾.

O enfermeiro é um profissional privilegiado, pois tem a oportunidade de interagir diretamente com o usuário e de aproximar-se do seu referencial – que é único –, para

compreender seus anseios e expectativas, e, dessa forma, amadurecer a prática de cuidar com qualidade⁽⁸⁾.

Por conseguinte, sabe-se que a satisfação é definida como a reação do usuário à experiência de utilizar um serviço ou de adquirir um produto de acordo com a sua expectativa. A satisfação constitui-se de padrões de qualidade, pois os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando ao que desejam ou esperam⁽⁹⁾. Satisfação do usuário pode ser definida como “as avaliações positivas individuais de distintas dimensões do cuidado à saúde”⁽¹⁰⁾.

Nesse contexto, julga-se oportuno realizar uma pesquisa no setor hospitalar de maior atuação do enfermeiro (clínica médica de um hospital universitário) e de maior permanência dos usuários, para sintetizar o conhecimento produzido acerca da satisfação dos usuários com os cuidados recebidos.

Além disso, pesquisas anteriores demonstram a avaliação de satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros em setores onde o contato dos enfermeiros com os usuários se dá em um curto período de tempo.

Portanto, este estudo foi motivado pela oportunidade de dar maior visibilidade à satisfação do usuário com a assistência do profissional de enfermagem de nível superior. Nessa direção, propõe-se como objetivo avaliar a satisfação dos usuários com cuidados dos enfermeiros.

■ MÉTODO

Trata-se de um estudo analítico observacional, transversal com abordagem quantitativa, realizado na Clínica Médica ala A e B do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão/HU/UFMA em São Luís, Maranhão, no período de outubro de 2013 a agosto de 2014.

O HU/UFMA, localizado no Centro de São Luís, pertencendo à Administração Pública Federal, tem por finalidade reunir assistência, ensino, pesquisa e extensão na área de saúde e afins. Atualmente é referência estadual para os procedimentos de alta complexidade. Desenvolve, também, procedimentos de média complexidade e alguns programas estratégicos de atenção básica integrados à rede do Sistema Único de Saúde – SUS.

É uma amostra por conveniência constituída por 150 usuários que atenderam aos critérios de inclusão, sendo eles: possuir idade igual ou superior a 18 anos, tempo de permanência superior a três dias, estar consciente e estar orientado. Foram excluídos os usuários em estado de sedação, coma, ou déficit cognitivo. Optou-se por excluir os usuários que tinham tempo de permanência inferior a três dias por entender que estes não teriam contato suficiente com o enfermeiro para responder as questões do estudo.

A coleta foi realizada por meio de entrevista estruturada, através de abordagem individual, nas dependências da unidade. O preenchimento das informações coletadas foi realizado pela pesquisadora. Para a obtenção dos dados foram utilizados dois instrumentos: formulário sociodemográfico e o Instrumento de Satisfação do Paciente.

O Instrumento de Satisfação do Paciente foi adaptado e validado no Brasil, tendo por base o instrumento original denominado Patient Satisfaction Instrument, desenvolvido com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente em relação aos cuidados dos enfermeiros⁽¹¹⁾.

O Instrumento de Satisfação do Paciente é constituído de 25 itens agrupados em três domínios: O domínio profissional contém sete itens (12, 13, 15, 16, 18, 20, 25) que avaliam a competência do enfermeiro para desenvolvimento de atividades técnicas e o conhecimento baseado nas necessidades para se completar as tarefas do cuidado de enfermagem; o educacional dispõe de sete itens (2, 7, 8, 11, 17, 21, 24) referentes à sua habilidade de fornecer informações e orientações, incluindo suas respostas aos questionamentos feitos pelo paciente e explicações sobre o cuidado e demonstrações de técnica; o domínio confiança aborda onze itens (1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 14, 19, 22, 23) que avaliam as características do enfermeiro, permitindo uma interação construtiva e confortável para o paciente, além de avaliar os aspectos da comunicação⁽¹¹⁾.

Para obtenção da pontuação das escalas, para cada item foi atribuída uma pontuação, levando em conta os itens positivos (3, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 21, 23, 24 e 25) e os negativos (1, 2, 5, 8, 10, 11, 13, 18, 19, 20 e 22)⁽¹¹⁾.

Os itens positivos tiveram a pontuação invertida ao contrário dos itens negativos, que mantiveram a pontuação no sentido original da escala. Portanto, para os itens negativos a alternativa "concordo totalmente" teve valor de 1 ponto; já a alternativa "concordo" teve valor de 2 pontos, e, assim por diante, até a alternativa "discordo totalmente" que teve valor de 5 pontos. Já para os itens positivos, a alternativa "concordo totalmente" teve valor atribuído de 5 pontos e "discordo totalmente" teve o valor de 1 ponto⁽¹¹⁾.

Os dados coletados foram organizados e analisados com a utilização do programa Microsoft Excel® 2010 e importados para a análise no software de tratamento estatístico (BioEstat – Versão 5.3), do qual foram geradas as tabelas.

Os dados foram expressos em frequências (absolutas e relativas) em variáveis categóricas e em variáveis contínuas. O Teste t de Student foi utilizado para verificar a associação entre os domínios de Satisfação e o sexo. Para verificar a média dos domínios em relação à escolaridade foi aplicado o teste não paramétrico Kruskal Wallis.

Para correlacionar a Idade e dias de internação com domínios de Satisfação foram aplicados o teste de Correlação linear de Spearman, para variáveis não paramétricas. O diagnóstico de normalidade foi feito a partir do Teste Shapiro-Wilk. Para a interpretação estatística dos resultados, em todas as tabelas e testes foram adotadas o nível de significância alfa inferior a 0,05.

A confiabilidade dos domínios que compõem o instrumento foi avaliada por meio do coeficiente alfa de Cronbach, $\alpha = 0,90$, considerando-se os coeficientes dos três domínios: profissional com $\alpha = 0,72$, confiança com $\alpha = 0,82$ e domínio educacional com $\alpha = 0,73$. Observou-se que todos foram superiores a 0,60⁽¹²⁾.

O projeto foi apresentado ao Comitê de Ética em Pesquisa com seres humanos do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão/HU/UFMA, com parecer nº 348.401, antes de sua execução. Os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. O anonimato dos participantes foi garantido. Os pesquisadores assinaram um termo para utilização de dados da instituição. O desenvolvimento do trabalho atendeu às normas nacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos de acordo com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

■ RESULTADOS

Participaram deste estudo 150 usuários, de acordo com os dados apresentados na Tabela 1; sendo 80 do sexo masculino e 70 do sexo feminino. Dentre os entrevistados a faixa etária predominante foi de 18 e 38 anos de idade (40,00%); quanto ao estado civil, 40% eram casados; quanto à escolaridade, 36% dos usuários possuíam o ensino fundamental incompleto, e apenas 5% possuíam ensino superior completo. Com relação ao tempo de internação dos usuários, 84% estavam há mais de cinco dias.

Conforme demonstrado na Tabela 2, pode-se verificar que a maioria dos usuários relatou um nível de satisfação superior à média de 2,5, numa escala que varia de um a cinco pontos, exceto no item 11 do domínio Educacional, com a média 2,37.

Os itens que obtiveram maior pontuação foram 03, 04, 07, 16, 17, 25, sendo o primeiro e o segundo pertencentes ao domínio Confiança; já o terceiro e o quinto são pertencentes ao domínio Educacional e o quarto e sexto pertencentes ao domínio Técnico Profissional.

Os itens 05 e 11 obtiveram as menores médias gerais e pertencem respectivamente aos domínios Confiança e Educacional. A média dos itens variou de 4,26 a 2,37 (diferença de 1,89), de uma escala de um a cinco pontos.

Tabela 1 – Caracterização de usuários internados na Clínica médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014

Variáveis	N	%
Sexo		
Feminino	70	47,00
Masculino	80	53,00
Idade (anos)		
18 – 38	60	40,00
39 – 59	59	39,00
60 – 81	31	21,00
Estado civil		
Solteiros	52	32,00
Casados	60	40,00
União cons.	26	17,00
Divorciado	7	5,00
Viúvo	5	3,00
Escolaridade		
Analfabetos	5	3,00
Ensino Fundamental	21	14,00
Ensino Fundamental Incompleto	54	36,00
Ensino Médio	36	24,00
Ensino Médio Incompleto	15	10,00
Ensino Superior	7	5,00
Ensino Superior Incompleto	12	8,00
Tempo de internação (dias)		
<5 dias	24	16,00
≥5 dias	126	84,00
Total	80	100,00

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A satisfação geral foi de 3,90, conforme mostra a Tabela 3. Dessa forma, verificou-se que houve um bom índice de satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros na Clínica Médica. Ao analisar a satisfação dos usuários pelos domínios do Instrumento de Satisfação do Paciente, constatou-se que o domínio Técnico-profissional obteve maior média, comparado aos outros domínios. Além disso, tanto o domínio Confiança, quanto Educacional tiveram médias aproximadas.

Ao analisar a existência de influência das variáveis sociodemográficas no nível de satisfação dos usuários foram constatadas diferenças estatisticamente significantes para as variáveis sexo e escolaridade.

Em relação ao sexo, os homens relataram maior nível de satisfação em relação às mulheres, tanto para o total de itens do Instrumento de Satisfação do Paciente, como para os domínios confiança e educacional com valor de p respectivamente ($p=0,004$) e ($p=0,001$).

Os usuários com menor nível de escolaridade mostraram maior grau de satisfação com os cuidados dos enfermeiros, nos domínios técnico-profissional e confiança com valor de ($p=0,001$) e ($p=0,009$); porém, no domínio educacional, quanto maior escolaridade, maior nível de satisfação ($p=0,002$); as variáveis idade e dias de internação não influenciaram na satisfação dos usuários.

■ DISCUSSÃO

Trata-se de uma amostra composta por adultos, em sua maioria casados, e com nível de escolaridade ensino fundamental incompleto, provenientes da clínica médica. Os usuários relataram satisfação acima da média em relação aos cuidados dos enfermeiros, obtendo uma pontuação acima de três pontos em todos os domínios do Instrumento de Satisfação do Paciente, com ênfase nos domínios técnico-profissional e confiança. Esses dados coincidem com o estudo nacional⁽¹³⁾.

As situações relacionadas aos mesmos domínios foram as que influenciaram o nível de satisfação de usuários adultos hospitalizados. Corroborando também com estudos internacionais, evidenciou-se que os usuários apresentaram maior satisfação com os aspectos técnicos dos cuidados dos enfermeiros⁽¹⁴⁻¹⁷⁾.

Esses dados reforçam a importância do papel do enfermeiro no processo de cuidar, de modo a facilitar e estabelecer vínculo com o paciente. Isto porque a comunicação torna-se eficiente na medida em que o usuário se sente seguro e confiante em relação ao cuidado oferecido pelo profissional⁽¹³⁾.

As duas situações relacionadas ao domínio confiança que obtiveram os maiores valores foram: "O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto", "A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao (à) enfermeiro (a)", comprovando que a confiança, companheirismo, amabilidade, comunicação e a empatia apresentam relação com a satisfação do usuário hospitalizado^(13,18).

No domínio técnico-profissional os itens que obtiveram as maiores médias foram: "O enfermeiro (a) é habilidoso (a) ao auxiliar o médico nos procedimentos", "O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando", "O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas". Esses resultados confirmam que a competência técnica influencia na satisfação do usuário hospitalizado, assim

Tabela 2 – Média de satisfação por questão de usuários internados na Clínica médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014

Q.	Dom.	Instrumento de Satisfação do Paciente	Média	DP
01	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é*	3,19	1,12
03	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto	4,2	0,63
04	C	A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro (a)	4,25	0,75
05	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é*	2,81	1,17
06	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	3,98	0,87
09	C	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a)	3,62	0,96
10	C	O enfermeiro (a) está muito ocupado (a) no posto para perder tempo conversando comigo*	3,43	1,06
14	C	O enfermeiro (a) é compreensivo (a) ao ouvir os problemas do paciente	4,16	0,76
19	C	O enfermeiro (a) não tem paciência suficiente*	4,14	0,89
22	C	Eu estou cansado (a) do (a) enfermeiro (a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior *	4,20	0,73
23	C	Só de conversar com o enfermeiro (a) já me sinto melhor	4,13	0,72
02	E	O enfermeiro (a) muitas vezes acha que não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar*	3,82	1,07
07	E	O enfermeiro (a) explica as coisas em uma linguagem simples	4,24	0,83
08	E	O enfermeiro (a) faz muitas perguntas, mas quando ele (a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito*	4,02	0,98
11	E	Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame*	2,37	1,11
17	E	É sempre fácil entender o que o (a) enfermeiro (a) está dizendo	4,24	0,81
21	E	O enfermeiro (a) fornece as orientações na velocidade correta	4,13	0,96
24	E	O enfermeiro (a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados	3,82	1,10
12	P	O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	4,13	1,06
13	P	O enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma*	4,06	0,93
15	P	O enfermeiro (a) dá bons conselhos	4,05	0,87
16	P	O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando	4,22	0,77
18	P	O enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim*	4,05	0,84
20	P	O enfermeiro (a) não faz corretamente o seu trabalho*	4,07	1,12
25	P	O enfermeiro (a) é habilidoso (a) ao auxiliar o médico nos procedimentos	4,26	0,78

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Q. = Questão; Dom. = Domínio; C = Confiança; P = Técnico-profissional; E = Educacional.

* Conforme descrito na metodologia, as afirmações negativas possuem pontuação invertida, de forma que, quanto maior a média, menos os usuários concordam com a afirmação.

como a habilidade, o ensino sobre o cuidado, a prestação da assistência em tempo hábil e o respeito às necessidades do paciente. Logo, o papel do enfermeiro no processo de cuidar estabelece uma relação de confiança, segurança, compromisso e respeito⁽¹³⁾.

No domínio educacional, o item que obteve a menor média foi: “Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame”. Este resultado evidencia a necessidade de reavaliar o papel do enfermeiro na prestação de informações completas, precisas

Tabela 3 – Apresentação da Satisfação de usuários internados na Clínica médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014

Variáveis	Média±dp	Min – Max
Satisfação	3,90±0,14	2,09 – 5
Técnico-profissional	4,12±0,56	2,71 – 5
Confiança	3,83±0,54	2,09 – 5
Educacional	3,80±0,61	2,14 – 5

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

e verdadeiras, ficando perceptível que os usuários que não receberam informações suficientes sobre seu tratamento ou sobre o resultado dos seus exames apresentaram menor nível de satisfação com o cuidado de enfermagem^(8,14,16).

Um achado interessante para o presente estudo foi que os homens relataram maior nível de satisfação com os cuidados dos enfermeiros em relação às mulheres. Embora esse achado seja divergente com o de outros estudos^(13,18), não há consenso na literatura sobre a influência dessa variável.

Os dados deste estudo apontaram que quanto menor o grau de escolaridade, maior o nível de satisfação do usuário. Este resultado é condizente com os descritos em outras pesquisas, que indicam a escolaridade como um fator que influencia na utilização de serviços de saúde. Tem sido mostrada uma associação inversa entre o grau de escolaridade e a satisfação com os serviços^(13,15,18-19). Porém, o estudo que utilizou o Instrumento de Satisfação do Paciente em unidade de gastroenterologia apontou que quanto maior o grau de escolaridade, maior o nível de satisfação do usuário, o que pode ser explicado pela melhor compreensão e entendimento dos procedimentos aos quais estes indivíduos são submetidos⁽¹⁸⁾.

As variáveis idade e dias de internação não influenciaram na satisfação dos usuários, o que se assemelha à outra pesquisa, em que não se encontrou um resultado significativo para correlacionar a média da pontuação de satisfação⁽²⁰⁾.

Para a confiabilidade do Instrumento de Satisfação do Paciente, avaliada por meio da consistência interna, os resultados mostraram valores satisfatórios para todos os seus domínios. Esses dados se assemelham a outro estudo no qual os valores do coeficiente alpha de Cronbach para os domínios confiança, profissional e educacional foram, respectivamente: 0,79; 0,62 e 0,88⁽¹¹⁾.

Salienta-se que os achados do presente estudo podem contribuir para a compreensão dos fatores que influenciam a satisfação com os cuidados dos enfermeiros, podendo servir como recurso para avaliação da assistência de enfermagem.

■ CONCLUSÃO

Os resultados encontrados apontam um nível de satisfação geral e de satisfação por domínio acima do ponto médio da escala Likert, indicando bom índice de satisfação com os cuidados prestados pelos enfermeiros.

As variáveis sexo e escolaridade foram influentes na avaliação feita pelos usuários hospitalizados em relação ao nível de satisfação com cuidados dos enfermeiros. Constatou-se a satisfação dos usuários internados nas clínicas quanto ao trabalho dos enfermeiros, através do uso de suas habilidades técnicas, do conhecimento científico e individualização da assistência de enfermagem.

A clínica médica presta serviços a usuários em estado de saúde crítico ou semicrítico; deste modo, os procedimentos e a habilidade técnica dos enfermeiros assumem destaque no exercício de sua função, o que justifica a maior média do domínio técnico-profissional. Vale salientar que o hospital onde o estudo foi realizado é universitário, de referência para a assistência em saúde, fator que pode ter influenciado na análise de satisfação.

Em relação aos resultados do domínio Educacional, percebe-se a necessidade de uma comunicação mais efetiva e escuta qualificada, uma vez que os estudos demonstram que os usuários satisfeitos tendem a aderir melhor ao tratamento prescrito e a fornecer informações importantes para o cuidador.

Como limitação deste estudo, podemos citar a dificuldade de alguns usuários em identificar o enfermeiro. Muitos desconheciam as atribuições específicas de cada profissional da equipe de enfermagem, sendo necessários alguns esclarecimentos acerca de suas atribuições para dar prosseguimento ao estudo.

Por fim, dentre as contribuições deste estudo para o ensino destaca-se a possibilidade de ampliar as pesquisas científicas sobre a gestão do cuidado, estabelecendo indicadores que permitam a monitoria da qualidade desses cuidados, induzindo à reflexão e à análise crítica das intervenções, além da identificação de problemas a serem corrigidos ou de novas expectativas a serem atendidas.

Para a assistência, pesquisas baseadas na percepção dos usuários voltadas para satisfação em relação aos cuidados de saúde podem orientar os gestores na identificação e no planejamento de melhorias nas áreas ou serviços a serem reestruturados, contribuindo para uma maior eficiência nos atendimentos.

Entende-se que este estudo permitiu demonstrar a repercussão dos cuidados do enfermeiro e seu impacto na satisfação dos usuários, além de verificar aspectos que podem ser melhorados e oferecer subsídios para guiar novas

investigações a partir do panorama apresentado. Neste sentido, o monitoramento da satisfação dos usuários e familiares com relação aos cuidados recebidos e a educação continuada da equipe de enfermagem transformam-se em estratégias válidas para os serviços e setores de saúde.

■ REFERÊNCIAS

1. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm.* 2012;25(2):197-203.
2. Sena ALC, Ferreira LN, Oliveira RS, Kozmhinsky VMR. Acolhimento e satisfação do usuário na estratégia de saúde da família: uma experiência de êxito. *Rev APS.* 2015; 18(2):134-40.
3. Selegim MR, Teixeira JA, Matsuda LM, Inoue KC. Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um pronto socorro. *Rev Rene.* 2010;11(3):122-31.
4. Turris AS. Unpacking the concept of patient satisfaction: a feminist analysis. *J Adv Nurs.* 2005;50(3):293-8.
5. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Cad Saúde Pública.* 2006;22(6):1267-76.
6. Silva, LFN, Silva, MA. Satisfação do paciente como estratégia de marketing hospitalar para conquistar clientes. *Estudos.* 2014;41(esp):87-100.
7. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Rev Eletr Enf.* [Internet]. 2013 [citado 2014 jul. 10];15(1):112-20. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15243>.
8. Rocha ESB, Trevisan, MA. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. *Rev Lat-Am Enfermagem.* 2009;17(2):240-5.
9. 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: *Simpósio de Ensino Pesquisa Extensão: Aprender e empreender na educação e na ciência*; 2012 out 3-5; Santa Maria, Brasil. Santa Maria: Unifra; 2012. p. 1-10.
10. Grondahl VA, Hall-Lord ML, Karlsson I, Appelgren J, Wilde-Larsson B. Exploring patient satisfaction predictors in relation to a theoretical model. *Int J Health Care Qual Assur.* 2013;26(1):37-54.
11. Oliveira AML. Satisfação do paciente com os cuidados dos enfermeiros: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument [dissertação]. Campinas (SP): Universidade Estadual de Campinas; 2004.
12. Streiner DL, Norman GR. *Health measurement scales.* 3rd ed. Oxford: Oxford University Press; 2003.
13. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados dos enfermeiros: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006;40(1):71-7.
14. Merkouris A, Andreadou A, Athini E, Hatzimbalasi M, Rovithis M, Papastavrou E. Assessment of patient satisfaction in public hospitals in Cyprus: a descriptive study. *Health Sci J.* 2013;7(1):28-40.
15. Ahmed M., Shehadeh A, Collins M. Quality of nursing care in community health centers: clients' satisfaction. *Health Sci J.* 2013;7(2):229-36.
16. Maqsood A, Oweis A, Hasna F. Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *Int J Nurs Pract.* 2012;18(2):140-6.
17. Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H, et al. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scand J Caring Sci.* 2012;26(2):372-80.
18. Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paul Enferm.* 2010;23(4):500-5.
19. Levandovski PF. Satisfação dos usuários com cuidados dos enfermeiros em serviço de emergência [monografia]. Porto Alegre (RS): Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2013.
20. Rocha ESB. Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do cliente hospitalizado. [dissertação]. São Paulo (SP): Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto; 2011.

■ Autor correspondente:

Miriam Alves dos Santos

E-mail: miriamalves1990@gmail.com

Recebido: 03.10.2015

Aprovado: 06.02.2017