



19 Congresso de Iniciação Científica

SATISFAÇÃO DO CLIENTE SOBRE OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM UM SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO

Autor(es)

ANDRÉ TAVARES DE VASCONCELOS

Orientador(es)

VERA LÚCIA MENDIONDO OSINAGA

Apoio Financeiro

FAPIC/UNIMEP

1. Introdução

Tem-se discutido muito sobre a satisfação do cliente nos serviços de saúde, dentre estes, o estudo da temática satisfação do cliente em uma unidade de urgência, que é de essencial relevância, uma vez que a constituição de uma assistência é calcada em princípios, como a integralidade da assistência, a equidade, a participação social dos usuários, dentre outros. No entanto, os estudos têm dado pouca ênfase à relevância dessa temática nos atendimentos de urgência e emergência. Então, a satisfação do paciente, como resultado da assistência à saúde é um indicador importante de qualidade no ambiente dos serviços de saúde, sendo elaborado um modelo teórico de satisfação do paciente, específico para enfermagem, com 03 dimensões: o enfermeiro, o paciente e as condições organizacionais. Conhecer a percepção do cliente sobre o cuidado recebido tem sido uma preocupação dos pesquisadores e profissionais responsáveis pela assistência desses clientes (HAN; CONNOLLY e CANHAM, 2003). O termo satisfação do cliente é definido como o grau de congruência entre as expectativas do cliente quanto ao cuidado de enfermagem e sua percepção sobre o cuidado recebido (OLIVEIRA, 2004). Santos e Lacerda (2000) acrescentam que a satisfação do cliente é uma avaliação positiva das dimensões do cuidado de saúde e também uma percepção subjetiva que pode ser considerada como realidade. No que se refere à assistência em Pronto Socorro é preciso considerar que a assistência pode se modificar a partir da estrutura e funcionamento do setor, da dinâmica institucional e do perfil do cliente. O trabalho assistencial do enfermeiro procura compreender e minimizar o sofrimento relacionado à doença e à hospitalização do cliente, sendo o Pronto atendimento a porta de entrada do cliente no hospital, que se destina a receber pessoas em situações de emergência, com ou sem risco iminente de morte (COPPE; MIRANDA, 2002). Assim, o atendimento envolve a imprevisibilidade e provoca, no cliente, reações bastante variadas. Portanto, o cliente se vê imerso numa situação de desamparo e, de certa forma, perde sua dignidade quando deixa sua posição de sujeito passando a objeto de intervenção (MOURA, 1996). Ele é submetido a procedimentos que, embora visem sua melhora, podem adquirir um caráter ameaçador e invasivo. Assim, ele vive um momento de perda de referencial, que é acompanhado por vivências de isolamento, abandono e rompimento de laços afetivos, profissionais e sociais (COPPE; MIRANDA, 2002). Mas esse sofrimento que permeia a passagem do cliente pelo Pronto Socorro pode ser minimizado, pela intervenção do enfermeiro. Segundo Mohta et al. (2003), esses aspectos, muitas vezes, são ignorados, levando a uma alta incidência de distúrbios psiquiátricos. Os problemas psicológicos estariam relacionados à natureza súbita ou inesperada dos eventos, à dor e ao ambiente do hospital, que é desconhecido para os clientes. Estes apresentam sentimentos de desamparo, humilhação, alteração da imagem corporal, regressão, negação, raiva, ansiedade e depressão. Ocupando, a equipe de enfermagem um papel essencial na assistência, prestando cuidados específicos que vão desde a admissão até a alta hospitalar. Portanto, necessário é, que a equipe que preste cuidado, programe sua decisão sobre quais aspectos da satisfação devem ser

ênfatisados (OLIVEIRA, 2004).

2. Objetivos

Através deste estudo, procurou-se identificar e avaliar a satisfação dos clientes sobre a assistência de enfermagem prestada em um serviço de Pronto Atendimento, do Município de PiracicabaSP, colaborando na promoção e prevenção da saúde global da população, através do diálogo direto com os pacientes e familiares atendidos neste local de assistência de urgência e emergência.

3. Desenvolvimento

Trata-se de um estudo descritivo, de campo e retrospectivo com abordagem quantitativa. A pesquisa foi desenvolvida em um serviço que presta assistência de urgência e emergência em saúde, no município de Piracicaba SP, no período de Janeiro à Julho de 2011, sendo que a população estudada foi composta de 208 sujeitos (pacientes e familiares) que aguardavam para serem atendidos pelo serviço pesquisado. A escolha pelos sujeitos participantes da pesquisa ocorreu pelos seguintes critérios: Critérios de Inclusão: pacientes e familiares maiores de 18 anos, de ambos os sexos que aguardavam pela consulta neste serviço ou já terem passado pela consulta e Critérios de Exclusão: sujeitos menores de 18 anos. Foi utilizado o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), que foi adaptado e validado no Brasil, por Oliveira (2004), do instrumento original denominado Patient Satisfaction Instrument, desenvolvido por Hinshaw e Atwood (1982), com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem. É constituído de 25 itens agrupados em 03 domínios: Profissional, Educacional e Confiança, estes itens são representados numa escala de medida do tipo Likert, com 05 alternativas de respostas, variando de concordo totalmente para discordo totalmente, sendo que, quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação. Após coleta de dados, estes foram digitados em banco de dados, contendo as variáveis de estudo, utilizando-se para tal o Programa Microsoft Excel.

4. Resultado e Discussão

Os resultados foram apresentados em dois momentos: o primeiro refere-se à caracterização sócio demográfica da população, que inclui os itens de sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, tempo de espera para ser atendido, tempo de permanência na instituição e você conhece o enfermeiro responsável pela unidade e o segundo refere-se à análise dos domínios Confiança, Profissional e Educacional de Satisfação. Sobre a distribuição dos sexos nesta pesquisa, observa-se que dos 208 sujeitos entrevistados 127(61%) eram do sexo feminino e 81(39%) do sexo masculino. Assim, sob o aspecto pacientes/familiares, sendo que 70(56%) referem-se à paciente e 57(68%) referem-se aos familiares, pode-se verificar que quem mais procurou assistência nestes Prontos Atendimentos de urgência, foram mulheres, na forma de familiares. Os sujeitos do sexo masculino representaram 55(44%) pacientes que, por algum motivo precisaram de algum atendimento e 27(32%) familiares, que estavam em companhia de alguém que necessitava de atendimento. Em relação à distribuição da faixa etária dos 208 sujeitos, 47(23%) possuem entre 15-25 anos; 46(22%) possuem entre 26-36 anos; 31(15%) possuem entre 37-47 anos; 41(20%) possuem entre 48-58 anos e 43(21%) possuem idade menor ou igual 65 anos de idade. No que diz respeito ao estado civil, tem-se que 42(34%) dos pacientes eram casados e 41(33%) dos pacientes eram solteiros e apenas 20(16%) dos pacientes eram viúvos. No que se refere aos familiares 43(51%) eram casados, 20(24%) eram solteiros e 03(4%) eram viúvos. Em relação à escolaridade, observa-se que, o Ensino Médio Completo foi o que mais se destacou em relação aos demais níveis de escolaridade, ficando com 45(36%) pacientes e 27(32%) familiares. Com um nível relevante destaca-se também, a variável grau de escolaridade Fundamental Incompleto com 39(31%) pacientes e 23(27%) familiares. Observa-se também, que as variáveis do nível de graduação superior, sendo 03(2%) pacientes e 05(6%) familiares. Apresenta-se na distribuição de Tempo de espera para ser atendido pelo serviço, no que se refere menos de 02 horas: 47(38%) pacientes e 44(52%) familiares; no que se refere menos de 01 hora: 46(37%) pacientes e 30(36%) familiares, já no que se refere a mais de 03 horas: 31(25%) pacientes e 10(12%) familiares, conforme demonstra o Gráfico 1. O questionamento sobre Tempo de permanência na instituição, para receberem os cuidados, tem-se como resultado: no período de menos de 2 horas 93(75%) pacientes e 71(85%) familiares, no período de menos de 5 horas 27(22%) pacientes e 09(11%) familiares e na hospitalização prévia, tem-se 04(3%) pacientes e 04(5%) familiares, conforme indica o Gráfico 2. Já no item sobre Você conhece o enfermeiro responsável pela unidade obteve-se como resultado: 68(81%) familiares e 104(84%) pacientes, não sabem quem é o enfermeiro e somente 16(19%) familiares e 20(16%) pacientes souberam identificar o enfermeiro chefe da equipe. Na segunda parte do estudo tem-se a aplicação do instrumento de pesquisa Instrumento de Satisfação do Paciente (Tabela 1) constituída de 25 questões, divididos em 03 domínios, Confiança composto pelas questões 1;3;4;5;6;9;10;14;19;22 e 23, Profissional: 12;13;15;16;18;20 e 25 e o Educacional: 2;7;8;11;17;21 e 24. Assim, as ponderações entre o 03 domínios constituem o Índice de satisfação do Cliente e familiar em relação à assistência prestada pelo serviço. Com relação ao nível de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem, verificou-se que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, com destaque aos domínios confiança e profissional. Observa-se que o grau de satisfação dos clientes em relação à confiança nos questionamentos O enfermeiro dá bons conselhos, 141(68%) sujeitos concordaram com a afirmação, seguido de O enfermeiro é compreensivo ao ouvir os problemas do paciente com 137(65%) sujeitos

referem que sim, a enfermagem é uma profissão que está sempre muito próxima dos pacientes. Quanto à questão Eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior, 139(67%) tanto clientes como famílias discordaram desta afirmação. No item O enfermeiro está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo, 69 pacientes e familiares com um percentual de 33% responderam indiferente para esta afirmativa. As questões que se referem ao grau de satisfação apresentaram-se com perspectivas positivas no domínio confiança, no que diz respeito ao apoio afetivo recebido pela equipe de enfermagem e as informações sobre a sua saúde. No Domínio Profissional nos itens O enfermeiro realmente sabe do que está falando e O enfermeiro é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto os pacientes e familiares responderam com um nível de concordância a estas questões de 156(75%) e 165(79%), respectivamente. Enquanto que a questão O enfermeiro deveria ser mais amigável do que ele ou ela é e Só de conversar com o enfermeiro já me sinto melhor obtiveram 96(46%) e 90(43%) de discordância a esta afirmativa. Destacando que nestes 02 itens a pontuação é invertida, considerando positiva nas respostas de 46% e 43% sujeitos pesquisados. Assim, a satisfação dos clientes com relação ao domínio profissional é decorrente do processo de atendimento, de suas expectativas e necessidades de cuidados de enfermagem. Desta forma, o uso contínuo de indicadores poderá trazer aprimoramento e inovação na avaliação e conseqüentemente, no planejamento, na organização e na direção do serviço. No Domínio Educacional, os itens O enfermeiro explica as coisas em uma linguagem simples e no item É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo obtiveram concordância dos sujeitos pesquisados, entre pacientes e familiares, de 152(73%) e 126(61%) respectivamente. Ressalta-se que na questão: O enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho e O enfermeiro muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar tem sua pontuação invertida, pois é uma sentença negativa em que a maioria dos pacientes e familiares optaram pela categoria de resposta discordo com 144(69%) e 139(67%) respectivamente, assim, estão satisfeitos com os cuidados que a equipe de enfermagem presta a seus pacientes. Destaca-se que no item Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro 36(17%) sujeitos foram indiferentes e 82(39%) discordaram, referindo-se que não se sentem à vontade para expor seus problemas pessoais para pessoas estranhas.

5. Considerações Finais

As dimensões de amabilidade, tratamento pessoal e oportunidade ou tempos longos de espera para ser atendido, tem uma alta porcentagem de influencia, para a percepção do paciente ou familiar. A satisfação do cliente em relação a alguns cuidados de enfermagem prestados em serviço de Pronto atendimento demonstrou um nível alto de satisfação. Assim, a satisfação destes decorre do processo de atendimento de suas expectativas e necessidades de cuidados de enfermagem. Ficando, evidente que a metodologia utilizada pode mensurar os resultados de satisfação e contribuir para melhoria continua, sendo esta obtida por meio da mudança da cultura, dos valores e princípios dentro da organização, resultando numa clientela efetivamente protagonista do processo de busca da qualidade nos serviços de saúde. Os resultados obtidos neste estudo não foram conclusivos, permitindo apenas identificar o nível de satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem recebido em uma unidade de Pronto Atendimento de uma cidade do interior de São Paulo. Tais resultados possibilitam ao enfermeiro implementar mudanças na prática e propor ações para a melhoria da qualidade da assistência, bem como dar visibilidade ao trabalho da equipe de enfermagem. Neste sentido, o monitoramento da satisfação dos pacientes e familiares com relação aos cuidados recebidos e a educação continuada da equipe de enfermagem se transformam em estratégias válidas para assegurar o complemento de objetivos de qualidade.

Referências Bibliográficas

COPPE, A. A. F., e MIRANDA, E. M. F. O psicólogo diante da urgência no Pronto Socorro. In V. A. Angerami-Camom (Org.), Urgências psicológicas no hospital (pp. 61-80). São Paulo: Pioneira; (2002) HAN CH, CONNOLLY PM, CANHAM D. Measuring patient satisfaction as an outcome of nursing care at a teaching hospital of southern Taiwan. J Nurs Care Qual. 2003;18(2):143-50 HINSHAW AS, ATWOOD JR. A patient satisfaction instrument: precision by replication. Nurs Res. 1982; 31(3):170-5, 191 MOHTA, M., SETHI, A. K., TYAGI, A., & MOHTA, A. Psychological care in trauma patients. Injury. 2003; 34(1), 17-25 MOURA, M. D. Psicanálise e urgência subjetiva. In M. D. Moura (Org.), Psicanálise e hospital (pp. 3-19). Rio de Janeiro: 1996. Revinter OLIVEIRA AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument. [dissertação] Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004 SANTOS SR, LACERDA MCN. Fatores de satisfação e insatisfação entre os pacientes assistidos pelo SUS. Rev Bras Enfermagem. 2000. janeiro/março; 52(1):43-53

Anexos



Gráfico 1. Distribuição da população entrevistada, segundo o tempo de espera para consulta no PA, município de Piracicaba, 2011 N=208.

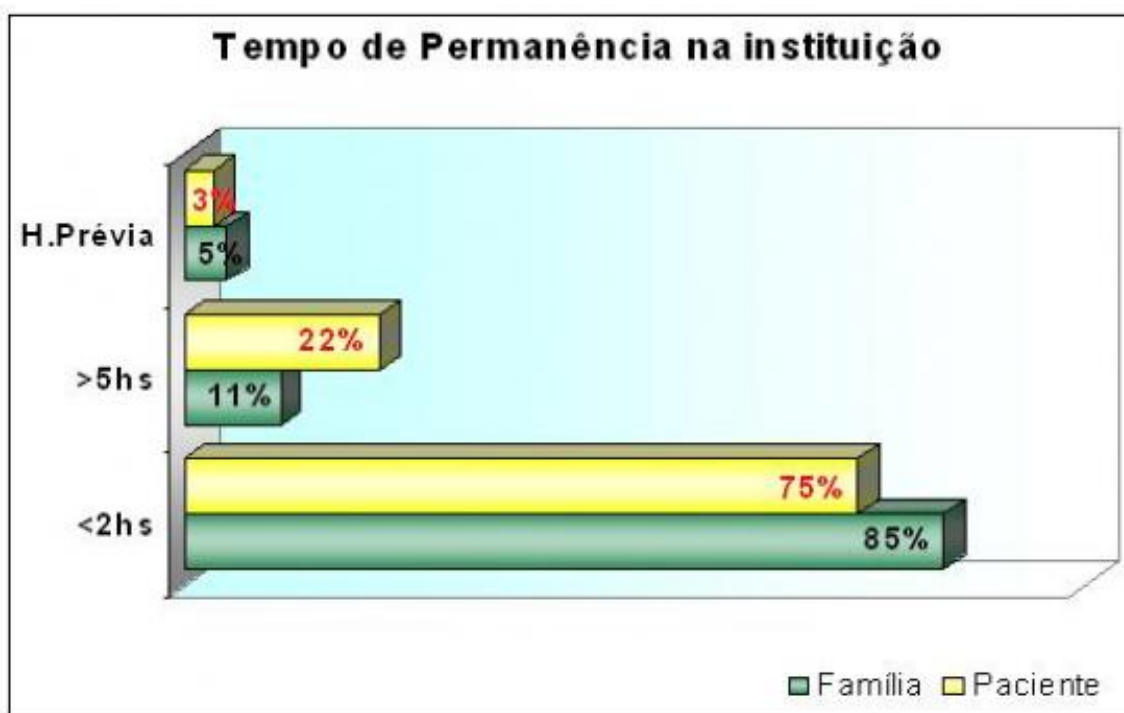


Gráfico 2. Distribuição da população entrevistada, segundo o tempo de permanência na instituição, município de Piracicaba, 2011 N=208.

Itens	Domínio	Instrumento de satisfação do paciente	F	%
19	C	O enfermeiro dá bons conselhos	141	68
10	C	O enfermeiro é compreensivo ao ouvir os problemas do paciente	137	65
1	C	Eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior	139	67
22	C	O enfermeiro está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo	69	33
3	C	O enfermeiro é uma pessoa agradável de se ter por perto	100	48
4	C	O enfermeiro é muito lento para fazer as coisas para mim	137	65
5	C	A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro	125	60
6	C	O enfermeiro não tem paciência suficiente	113	54
9	C	O enfermeiro está sempre muito desorganizado para aparentar calma	142	68
14	C	O enfermeiro é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos	111	53
23	C	Eu gostaria que o enfermeiro me desse mais informações sobre os resultados do meu exame	108	52
16	P	O enfermeiro realmente sabe do que está falando	165	79
12	P	O enfermeiro é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	156	75
15	P	O enfermeiro deveria ser mais amigável do que ele ou ela é	96	46
18	P	Só de conversar com o enfermeiro já me sinto melhor	90	43
13	P	O enfermeiro fornece as orientações na velocidade correta	120	58
20	P	O enfermeiro faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	114	55
25	P	O enfermeiro sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados	79	38
8	E	O enfermeiro explica as coisas em uma linguagem simples	152	73
11	E	É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo	126	61
2	E	O enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho	144	69
21	E	O enfermeiro muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar	139	67
17	E	O enfermeiro faz muitas perguntas, mas quando ele recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito	122	57
7	E	O enfermeiro deveria ser mais atencioso do que ele ou ela é	91	44
24	E	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro	82	39

Tabela 1. Instrumento de Satisfação do Paciente, Piracicaba, 2011 N=208.

*Domínios: C - Confiança; P - Profissional; E - Educacional