

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES EXTERNOS QUANTO AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION AS TO NURSING CARE

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Paulo Henrique da Cruz Ferreira ¹
Helisamara Guedes ²
Samantha Aparecida Moreira ³
Valéria da Silva Baracho ³
Aghata Barbosa Ramalho Caldeira ³
Camila de Fátima Guedes ³
Taysa Sant'Ana Ferreira ⁴
Liliane da Consolação Campos Ribeiro ⁵

¹ Enfermeiro. Mestrado em Ensino e Saúde. Responsável Técnico da Santa Casa de Caridade de Diamantina. Diamantina, MG – Brasil.
² Enfermeira. Doutorado em Enfermagem. Professora Adjunta. Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM). Diamantina, MG – Brasil.
³ Acadêmica do Curso de Enfermagem. UFVJM. Diamantina, MG – Brasil.
⁴ Enfermeira. Mestranda Ensino em Saúde. Escritório da Qualidade do Centro Especializado em Reabilitação (CER). Diamantina, MG – Brasil.
⁵ Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde. Professora Adjunta. UFVJM, Departamento de Enfermagem. Diamantina, MG – Brasil.

Autor Correspondente: Helisamara Guedes. E-mail: helisamaraguedes@gmail.com
Submetido em: 19/05/2016 Aprovado em: 22/09/2016

RESUMO

Objetivo: analisar a satisfação do cliente externo com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo. **Métodos:** trata-se de estudo transversal realizado com 223 pacientes internados em um hospital referência para a região ampliada de saúde. Para coleta de dados utilizou-se um instrumento adaptado e validado no Brasil, o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Análises descritivas e univariadas foram conduzidas. **Resultados:** entre os clientes, 53,4% eram do sexo masculino, 43% tinham ensino fundamental incompleto, 52,9% eram casados, média de idade de 53,3 anos, média de internação hospitalar de 6,4 dias, 51,1% estavam na primeira internação na instituição. Com o aumento da idade há elevação na confiança nos profissionais da enfermagem. O período de internação não influenciou na avaliação dos domínios do ISP. Tanto homens quanto mulheres avaliaram de forma semelhante a equipe de enfermagem. Os que possuíam baixo grau de escolaridade avaliaram discretamente melhor os domínios do instrumento. Casados e separados consideraram o serviço de enfermagem de forma equivalente. Os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido, obtendo média de 3,7 (no total de 5,0), sendo que o domínio profissional foi o mais bem avaliado, seguido pelos domínios confiança e educacional. **Conclusão:** espera-se que tais resultados forneçam ferramentas para subsidiar a gestão do serviço de enfermagem da instituição e a melhoria no processo de trabalho.

Palavras-chave: Enfermagem; Assistência Hospitalar; Qualidade da Assistência à Saúde; Gestão de Qualidade.

ABSTRACT

Objective: to analyze the satisfaction of external customers with nursing care received and to verify if there are differences in relation to study variables. **Methods:** cross-sectional study with 223 patients admitted to a referral hospital for the expanded health region. An instrument adapted and validated in Brazil, the Patient Satisfaction Instrument (PSI) was used for data collection. Descriptive and univariate analyses were conducted. **Results:** among customers, 53.4% were male, 43% had incomplete primary education, 52.9% were married, the mean age was 53.3 years, mean length of hospital stay was 6.4 days, and 51.1% were admitted to the institution for the first time. Age and trust in nursing professionals are positively related. Length of hospital stay did not influence PSI domains. Nursing staff was similarly evaluated by men and women. Participants who had lower level of education evaluated the instrument's domains slightly better than those with more education. Married and separated participants considered the nursing service equivalently. External customers reported satisfaction with the nursing care received, obtaining the mean of 3.7 (out of 5.0), and the professional domain was the most highly rated, followed by the domains trust and education. **Conclusion:** it is expected that these results provide tools to support the management of the institution's nursing service and the improvement of the working process.

Keywords: Nursing; Hospital Care; Quality of Health Care; Quality management.

Como citar este artigo:

Ferreira PHC, Guedes H, Moreira AS, Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF, Ferreira TS, Ribeiro LCC. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de Enfermagem. REME – Rev Min Enferm. 2016; [citado em ____ ____]; 20:e975. Disponível em: _____
DOI: 10.5935/1415-2762.20160045

RESUMEN

Objetivo: Analizar la satisfacción del cliente externo con la atención de enfermería y comprobar si hay diferencias entre las variables del estudio. **Métodos:** Se realizó un estudio transversal con 223 pacientes ingresados en un hospital de referencia de la región extendida de salud. Para la recogida de datos se utilizó el instrumento de satisfacción del paciente (ISP) adaptado y validado en Brasil. Se efectuaron análisis descriptivos y univariados. **Resultados:** Entre los clientes, el 53,4% eran hombres, un 43% no había completado la escuela primaria, 52,9% estaban casados, edad media de 53,3 años, internación media de 6,4 días y, para 51,1 % era la primera vez en ese hospital. Con la edad aumenta la confianza en los profesionales de enfermería. El tiempo de internación no influye en la evaluación de los dominios de ISP. Hombres y mujeres calificaron de manera similar al personal de enfermería. Los de menor nivel educativo evaluaron ligeramente mejor los dominios del instrumento. Tanto los casados y como los separados evaluaron el servicio de enfermería de forma equivalente. Los clientes externos mostraron satisfacción con la atención de enfermería, con un promedio de 3,7 sobre 5,0; el dominio profesional fue el mejor evaluado seguido por los dominios confianza y educativo. **Conclusión:** Se espera que estos resultados proporcionen herramientas para apoyar la gestión del servicio de enfermería de la institución y mejorar el proceso de trabajo.

Palabras clave: Enfermería; Atención Hospitalaria; La Calidad de la Asistencia Sanitaria; Gestión de la Calidad.

INTRODUÇÃO

A satisfação do usuário com os cuidados de enfermagem é um importante método de análise dos resultados, um cliente satisfeito contribui para mais 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.¹

Identificar os fatores que atendem à satisfação dos clientes e os aspectos que necessitam ser aprimorados auxilia o direcionamento de caminhos, mudanças e oportunidades pela troca de conhecimento, além da exposição das necessidades. Obter informações em relação à satisfação ou insatisfação do consumidor é um elemento de extrema relevância de qualquer sistema de garantia da qualidade.²

Na década de 1980, foi iniciada a incorporação da avaliação do cliente externo como indicador de qualidade da assistência e não mais sendo avaliada apenas como um atributo de adesão ao tratamento.³ A satisfação do cliente é considerada um dos métodos de avaliação dos resultados em relação à qualidade assistencial da instituição.⁴

Em um hospital os pacientes são a melhor fonte de informação em relação ao sistema de comunicação, de educação e de processos de gerenciamento. Além de informações, se eles foram tratados com dignidade e respeito, as experiências vividas por este muitas vezes revelam como o sistema hospitalar está funcionando, além de poder estimular a percepção de que mudanças são necessárias para fechar a lacuna entre o cuidado fornecido e os cuidados que devem ser fornecidos. Tem-se crescente interesse em avaliar a satisfação dos clientes com cuidados de enfermagem nas últimas décadas. A satisfação com os cuidados de enfermagem é considerado um fator importante para explicar suas percepções quanto à qualidade do serviço.⁵

Ao influenciar a satisfação do cliente com o cuidado recebido, a equipe de enfermagem ocupa posição de destaque, uma vez que ela pode influenciar na apreciação dos usuários sobre a reputação do hospital, pelo fato de essa equipe representar o maior grupo de profissionais da saúde e que mantém contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado.⁶ Outras variáveis podem ser incluídas na avaliação da satisfação, como: características sociodemográficas, idade, sexo, nível de escolaridade e experiência prévia de internação.⁷

Os fatores mais relevantes que definem a satisfação do cliente com a assistência de enfermagem são o apoio afetivo, as informações em saúde, a participação do cliente na tomada de decisão e as competências técnico-profissionais.⁸ Várias instituições estão utilizando a avaliação da satisfação do cliente como estratégia para obter um conjunto de percepções relacionado à qualidade da atenção recebida, com o qual se adquirem informações que beneficiam a organização desses serviços.^{5,9}

É pertinente definir os diversos clientes internos e externos que uma instituição possui. Os clientes externos são aqueles que se utilizam dos serviços da empresa e não estão entre o quadro de funcionários da mesma. Já os clientes internos são os funcionários dessa instituição, são aquelas pessoas que estão dentro da instituição.¹⁰

A partir de dados da satisfação do cliente externo quanto à assistência de enfermagem, é possível demonstrar a impressão obtida sobre o serviço prestado pela equipe de enfermagem. Esta poderá direcionar suas ações, planejando a assistência e fornecendo serviço de qualidade aos clientes externos. Considerando as necessidades do serviço por meio da manifestação do cliente externo, alcança-se rápida tomada de medidas almejando a qualidade do serviço, além de contribuir para que os integrantes das equipes melhorem o atendimento. Dessa forma, o estudo objetivou analisar a satisfação do cliente externo com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo.

METODOLOGIA

Trata-se de estudo transversal realizado em um hospital referência para a região ampliada de saúde, que oferece assistência médico-hospitalar de média e alta complexidade, sendo considerado a principal porta de entrada para o atendimento de urgências clínicas do município, além de ser referência para outras unidades de pronto-socorro da região. O serviço possui aproximadamente 400 colaboradores, sendo que destes 206 são profissionais constituintes da equipe de enfermagem.

A população do estudo englobou os clientes externos admitidos nos seguintes setores de internação: clínicas médica, cirúrgica, neurológica e convênios, abrangendo as diversas especialidades que atendem os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), convênios e particulares. No mês é prestada média de 300 internações nos 100 leitos disponíveis, com taxa média de ocupação mensal em torno de 80%.

O cálculo amostral foi realizado no programa Diman 1.0, considerando 80% de taxa de ocupação mensal, com margem de erro de 5% e média de 358 clientes externos nos últimos três meses, acrescido de 10% de possíveis perdas. A amostra final foi composta de 223 entrevistados. Não houve perdas amostrais.

Os critérios de inclusão contemplados foram: estar na faixa etária de 18 anos de idade ou mais, comunicar-se verbalmente, estar orientado no tempo, no espaço e em relação a si próprio, possuir tempo mínimo de internação de 48h por já ter sido assistido pelas quatro equipes de enfermagem daquele setor, encontrar-se em alta hospitalar ou com programação de alta para as próximas 24h.

A coleta de dados realizou-se entre agosto e outubro de 2014, utilizando como instrumento de coleta de dados o *Patient Satisfaction Instrument*, que foi adaptado e validado para a cultura brasileira em 2004,¹¹ sendo intitulado de Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). A este foram acrescentadas questões que visavam obter a caracterização dos sujeitos, contemplando dados referentes a sexo, setor de internação, escolaridade, estado civil e hospitalização prévia.

O ISP é composto de 25 itens, agrupados em três domínios: profissional, educacional e confiança.

Os domínios profissional e educacional possuem sete itens cada, sendo o primeiro relacionado às questões técnicas do cuidado de enfermagem; e o segundo sobre as atitudes do enfermeiro frente ao cliente externo, já o domínio confiança aborda 11 situações sobre o relacionamento interpessoal.¹¹

A escala de medida é do tipo Likert, com cinco opções de respostas que variam de “concordo totalmente” (cinco pontos) a “discordo totalmente” (um ponto). Para os itens com sentenças negativas, a pontuação da escala é avaliada de forma invertida, e quanto maior a pontuação do ISP, mais alto o nível de satisfação do cliente com o cuidado prestado.¹¹

Utilizou-se o censo diário da gestão de leitos para identificar os clientes externos que atendiam aos critérios de inclusão do estudo. Informações sobre as condições físicas e cognitivas desses clientes foram obtidas junto ao enfermeiro responsável pelo setor.

Os entrevistados foram abordados por acadêmicos devidamente capacitados, individualmente, em local tranquilo disponibilizado pela instituição. Convém ressaltar que foi esclarecido ao participante inicialmente, na entrevista, que os profissionais de enfermagem são aqueles responsáveis por prestarem os cuidados de enfermagem diretos aos pacientes, ou seja, aplicam as medicações e soros todos os dias continuamente, realizam a troca de curativos, auxiliam nos banhos e troca de fraldas e na alimentação, caso necessário. Tal elucidação é importante para evitar a análise de outras categorias profissionais que estão ligadas à 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.

Os dados coletados foram analisados pelo *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 22.0, no qual foram realizadas análises descritivas e inferenciais.

Para cada item do instrumento foi calculada a média das respostas, sendo considerado satisfeito, neste estudo, score igual ou superior a três (≥ 3), que expressa nível de satisfação acima do ponto médio da escala Likert.¹² A normalidade e homogeneidade de variância dos dados foram verificadas pelos testes *Kolmogorov-Smirnov* e teste de *Levene*, respectivamente. 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% ($p < 0,05$).

Todas as etapas da pesquisa estão em consonância com a Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde, que regulamenta pesquisas com seres humanos. Foi solicitada autorização para o diretor clínico do hospital e todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, com o número 731644/2014.

RESULTADOS

Participaram do estudo 223 clientes, sendo 53,4% do sexo masculino, 52,9% casados, 43,0% com ensino fundamental incompleto e idade de 53,3 anos (DP = 19,15). A média de internação hospitalar foi de 6,43 dias (DP = 8,10), sendo que para 51,1% era a primeira internação na instituição.

Ao se correlacionar cada domínio do instrumento com a variável idade, pode-se inferir que a idade em relação ao domínio profissional e educacional foi fraca e sem significância estatística ($p=0,273$ e $p=0,787$), porém no domínio confiança houve correlação positiva fraca e estatisticamente significativa ($p=0,01$). Ao avaliar o total dos três domínios do instrumento com esta variável, verificou-se correlação positiva fraca ($p=0,042$), o que demonstra que, neste estudo, com o aumento da idade há elevação na confiança nos profissionais da enfermagem (Tabela 1).

Quanto ao tempo de internação dos clientes externos, os dados mostraram que este foi fraco e não significativo relacionado com o domínio profissional ($p=0,213$), o domínio educacional ($p=0,545$) e confiança ($p=0,507$). A correlação estatística dessa variação com a média geral dos três domínios foi baixa e negativa ($p=0,739$) (Tabela 1).

Ao avaliar cada domínio quanto ao sexo dos sujeitos, não foram encontradas variações estatisticamente significativas, ou seja, tanto homens quanto mulheres avaliaram de forma semelhante a equipe de enfermagem.

Quando avaliados separadamente o setor de internação e os domínios do instrumento, não houve variações estatisticamente significativas (item profissional $p=0,094$, educacional $p=0,612$, confiança $p=0,085$), porém, no total, percebem-se discretas variações, sendo mais bem conceituados, de forma decrescente, a clínica cirúrgica (3,83), os convênios (3,80), a clínica médica (3,73) e a clínica neurológica (3,67).

O nível de escolaridade foi agrupado em dois grupos: ensino médio incompleto ou grau de escolaridade menor e ensino médio completo ou grau de escolaridade maior. Neste item não foram encontradas variações estatisticamente significativas (item profissional $p=0,220$, educacional $p=0,210$, confiança $p=0,251$), porém na avaliação total obteve-se discreta variação da avaliação. Os que possuíam baixo grau de escolaridade avaliaram discretamente de forma melhor (3,80) comparado aos que possuíam melhor grau de escolaridade (3,69).

Ao avaliar o estado civil quanto aos domínios do estudo, percebe-se que na avaliação total os casados e os separados (3,79) avaliaram o serviço de enfermagem de forma equivalente, seguido pelos solteiros (3,71) e, por último, pelos viúvos (3,68) (item profissional $p=0,101$, educacional $p=0,425$, confiança $p=0,397$).

A análise da hospitalização prévia acusou que esta não apresentou diferença estatística entre o cliente externo que já conhecia os serviços de enfermagem da instituição em momento anterior ou não (item profissional $p=0,902$, educacional $p=0,919$, confiança $p=0,777$).

No tocante aos três domínios do instrumento ISP, a média das respostas obtidas foi de 3,75. O domínio profissional foi mais bem avaliado (3,79), seguido pelo domínio confiança (3,78) e educacional (3,16). Na avaliação da média dos três domínios avaliados pelo instrumento, percebe-se que os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido (3,75).

No domínio profissional foram obtidas duas avaliações positivas com médias de 3,90, "o enfermeiro dá bons conselhos" e "é sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo". Nos itens negativos, a maior pontuação foi o item "o enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho", com média de 3,96. No item confiança, a melhor avaliação positiva foi no item "o enfermeiro é uma pessoa agradável para se ter por perto", com média de 4,11, a mais alta média encontrada nos itens do ISP. Entre os itens negativos, a que obteve a avaliação menos satisfatória foi "eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior", com média de 3,96. Já no item educacional a questão mais bem avaliada entre as positivas foi "o enfermeiro fornece as informações na velocidade correta", com média de 3,87. E na avaliação negativa a mais expressiva foi a média de 3,69 na questão "o enfermeiro faz muitas perguntas, mas quando ele recebe a resposta parece não fazer nada a respeito" (Tabela 2).

DISCUSSÃO

Neste estudo houve a predominância de indivíduos adultos, homens e casados, semelhante a outras pesquisas de satisfação.^{13,14} Essa configuração reflete a noção que os homens possuem de invulnerabilidade, levando-os a buscar serviços de emergência e de atenção especializada em maior proporção e até mesmo a adoção de poucas práticas preventivas.¹⁵ Quanto ao estado conjugal, outros estudos encontram resultados semelhantes, na qual a maioria dos participantes hospitalizados relata estarem casados.^{7,16,17}

Tabela 1 - Correlação entre instrumento de satisfação do paciente, idade e tempo de internação. Diamantina – MG, 2014 (n=223)

	Profissional		Educacional		Confiança		Total	
	r_s	p	r_s	p	r_s	p	r_s	p
Idade	-0,074	0,273	-0,018	0,787	0,224	0,001*	0,136	0,042*
Tempo de internação	-0,084	0,213	-0,041	0,545	0,045	0,507	-0,022	0,739

Tabela 2 - Média de respostas dos participantes obtida por questão do ISP, Diamantina – MG, 2014 (n=223)

Questões do ISP	Média	DP
Domínio profissional		
Itens positivos:		
O enfermeiro dá bons conselhos	3,90	,531
O enfermeiro realmente sabe do que está falando	3,90	,501
O enfermeiro é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos	3,86	,428
O enfermeiro faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	3,58	,828
Itens negativos*:		
O enfermeiro é muito lento para fazer as coisas para mim	3,65	,830
O enfermeiro está sempre muito desorganizado para aparentar calma	3,86	,682
O enfermeiro não faz corretamente o seu trabalho	3,96	,599
Domínio confiança		
Itens positivos:		
O enfermeiro é uma pessoa agradável de se ter por perto	4,11	,446
Só de conversar com o enfermeiro já me sinto melhor	3,94	,578
A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro	3,87	,695
O enfermeiro é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	3,87	,696
Quando e preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro	3,39	,966
O enfermeiro é compreensivo ao ouvir os problemas dos pacientes	3,90	,577
Itens negativos*:		
O enfermeiro está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo	3,27	,991
O enfermeiro deveria ser mais amigável do que ele é	3,65	,846
O enfermeiro deveria ser mais atencioso do que ele é	3,87	,712
O enfermeiro não tem paciência suficiente	3,93	,744
Eu estou cansado do enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior	3,96	,696
Domínio educacional		
Itens positivos:		
O enfermeiro fornece as orientações na velocidade correta	3,87	,555
O enfermeiro explica as coisas em linguagem simples	3,86	,646
É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo	3,77	,669
O enfermeiro sempre dá explicações completas e suficientes de por que os exames foram solicitados	3,50	,869
Itens negativos*:		
Eu gostaria que o enfermeiro me desse mais informações sobre os resultados dos meus exames	2,76	1,023
O enfermeiro faz muitas perguntas, mas quando ele recebe a resposta parece não fazer nada a respeito	3,69	,764

Continua...

... continuação

Tabela 2 - Média de respostas dos participantes obtida por questão do ISP, Diamantina – MG, 2014 (n=223)

Questões do ISP	Média	DP
Domínio educacional		
Itens negativos*:		
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	3,57	,835

Fonte: dados da pesquisa.

*Esses itens têm seu atributo negativo e, portanto, tiveram seus escores invertidos.

Entre os participantes, aqueles que possuíam baixo grau de escolaridade avaliaram discretamente de forma melhor (3,80), comparado aos que possuíam melhor grau de escolaridade (3,69). Dados divergem do estudo realizado nos Estados Unidos,⁷ no qual os pacientes com alto nível de escolaridade mostraram elevado nível de satisfação com os cuidados de enfermagem, também para o mesmo domínio em comparação aos que apresentavam baixo nível de escolaridade. A escolaridade influenciou na satisfação de acordo com os domínios, sendo que no domínio educacional ter até nove anos completos de estudo esteve estatisticamente associado à satisfação; e para o domínio técnico-profissional não foram detectadas associações significativas.¹³

Na avaliação feita pelo instrumento sobre a média dos três domínios, percebe-se que os clientes externos relataram satisfação com o cuidado de enfermagem recebido (3,75), sendo o domínio profissional mais bem avaliado (3,79), seguido pelos domínios confiança (3,78) e educacional (3,16). Em outro estudo prevaleceu o domínio confiança, seguido do profissional, e o menos satisfatório também foi o educacional. As variáveis sexo, nível de escolaridade e tempo de permanência na unidade influenciaram positivamente a satisfação dos usuários,⁷ diferente deste estudo na qual estas variáveis não influenciaram na satisfação do clientes externo.

Ao relacionar os resultados dos domínios do ISP com estudos anteriores, percebem-se semelhanças. Neste estudo, o domínio confiança obteve média de 3,78, o educacional de 3,16 e o profissional de 3,79. Pesquisa realizada em unidade de alojamento conjunto obteve média de 3,60 nos domínios confiança e educacional e de 3,80 no profissional.¹² O melhor índice de satisfação foi encontrado em uma unidade de gastroenterologia, com média de 4,0 para os domínios confiança e profissional e de 3,7 para o educacional.⁷

Analisando todos os itens dos três domínios, infere-se que a comunicação entre o enfermeiro e os clientes externos necessita ser aprimorada e que o trabalho do enfermeiro é percebido pelos clientes externos como desempenhado corretamente. Tais afirmações podem ser evidenciadas nos questio-

amentos “fala em linguagem simples”, do item educacional, que teve o maior índice de insatisfação – 191 sujeitos (85,7%) discordaram da afirmação. E entre as afirmações, a que foi mais bem avaliada está no item profissional, na qual 184 entrevistados (82,5%) discordam da afirmação de que “o enfermeiro não faz bem o seu trabalho”.

O resultado menos satisfatório encontrado foi a comunicação do enfermeiro, contemplado no item educacional. Nesse processo os profissionais devem fazer referência aos pacientes pelo nome de cada um. Durante o diálogo é importante uma relação de “olho no olho” e que os profissionais se comuniquem com termos de fácil entendimento e possibilitem uma escuta sensível e qualificada.¹⁸ Na abordagem ao paciente, tanto a informação verbal quanto a escrita são importantes e complementares.¹⁹ A carência de recursos humanos e o tempo insuficiente para prestar cuidados de enfermagem são outros fatores que podem contribuir para o resultado menos satisfatório do domínio educacional.²⁰

Corroborando, na presente pesquisa obteve-se avaliação satisfatória quanto ao enfermeiro ser uma pessoa amigável, atenciosa e paciente. Esse aspecto deve ser reforçado e cada vez mais aprimorado entre a equipe. Todavia, o resultado foi insatisfatório em relação aos aspectos interpessoais, demonstrando incompreensão, desconfiança, receio e insegurança.

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.²¹ Os usuários, de modo geral, ao avaliarem o cuidado prestado, reconhecem quando os profissionais demonstram respeito, atenção, elo de afetividade, confiança e credibilidade.¹⁸

Sentimentos negativos podem ser desencadeados no indivíduo pelo processo de hospitalização, uma vez que ao deparar-se com um problema de saúde vê-se impedido de desempenhar suas atividades. Outras situações podem contribuir para esse descontentamento: a distância do convívio familiar e o fato de ter que permanecer, mesmo que temporariamente, em um ambiente com normas e rotinas a que não está habituado, o que pode gerar insatisfação e ansiedade no paciente. Consequentemente, a assistência que receberá poderá estar relacionada à expectativa que o indivíduo tem em relação à hospitalização, ao tratamento e à qualidade do cuidado.¹³ Quando os sujeitos descrevem que o serviço da enfermagem está sendo desempenhado de forma correta, pode-se inferir que é resultado das capacitações mensais desenvolvidas com toda a equipe assistencial. Tais capacitações, em sua maioria, são de abordagem técnica, que resulta no serviço prestado.

Entre as limitações encontradas no estudo, pode-se considerar que o instrumento aplicado, ISP, foi adaptado para o Brasil sem se considerar a categorização profissional da equipe de enfermagem, conforme ocorre em nosso país. Tal situação ge-

neraliza a aplicação do questionário em “profissionais da enfermagem”. As referências utilizadas para confrontar os dados em sua totalidade são de outras regiões do país, considerando que o Brasil é um país extremamente vasto e diversificado e os anseios dos clientes externos às instituições hospitalares também variam geograficamente. O questionário aplicado não contemplava a opção de o cliente expor anseios e sugestões, dessa forma, as necessidades individualizadas não foram identificadas.

CONCLUSÃO

A variável idade apresentou significância estatística, sendo que com o aumento da idade houve elevação na avaliação da assistência de enfermagem. As variáveis tempo de internação, sexo, estado civil e hospitalização prévia não influenciaram na avaliação da satisfação dos clientes externos. Investigando a média dos três domínios, os clientes externos declararam satisfação com o cuidado de enfermagem recebido, sendo que o domínio profissional foi mais bem avaliado e o com menos satisfação foi o educacional.

Com os resultados deste estudo acredita-se que melhoria no serviço poderá ser concretizada por meio da implementação de estratégias, programas e ações administrativas. Informações mais precisas e atualizadas quanto às necessidades dos usuários, percepção mais positiva destes quanto à instituição, relações de lealdade baseadas em ações corretivas dos aspectos com os quais eles manifestam insatisfação e confiança desenvolvida em função de mais aproximação com esses usuários podem ser ações executadas para tal realização.

Ficou evidente a necessidade de as capacitações em serviço não abordarem apenas procedimentos técnicos e sim a postura profissional, formas de comunicação, importância do diálogo sobre o estado de saúde do cliente, entre outros. Para alcançar esse objetivo, sugere-se uma metodologia de ensino que utilize as simulações realísticas e o *debriefing* após cada cenário como estratégia de produção de conhecimento.

Torna-se importante diversificar as metodologias de ensino empregadas na formação dos profissionais a partir de estratégias criativas, com o intuito de proporcionar mais interação entre enfermeiro e paciente e, desta forma, servir como estratégia para melhorar a satisfação dos clientes.

Estudo desta natureza que diferencie as categorias profissionais, bem como o quadro de recursos humanos disponíveis, pode trazer valiosas informações relacionadas à satisfação do cliente externo de acordo com os recursos humanos disponíveis.

REFERÊNCIAS

1. Donabedian A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. QRB Qual Rev Bull. 1992[citado 2016 jan. 20];8:356-60. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1465293>

2. Inchauspe JA, Moura GM. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2015[citado 2016 jan. 20];28(2):177-82. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v28n2/1982-0194-ape-28-02-0177.pdf>
3. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA.* 1988[citado 2016 jan. 20];260(12):1743-8. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3045356>
4. Moraes KB. Carga e trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós operatória [dissertação]. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Enfermagem; 2014.
5. Aly Ahmed SMM, Elsayed LA, El-Nagger NS. Effect of motivation versus demotivation on job satisfaction among the nurses working in her a general hospital at Makkah Al-Mukramh. *Life Sci J.* 2013[citado 2016 jan. 20];10(2):450-7. Disponível em: http://www.lifesciencesite.com/lj/life1002/067_17603life1002_450_457.pdf
6. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Rev Eletrônica Enferm.* 2013[citado 2016 jan. 20];15(1):112-20. Disponível em: https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf
7. Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfacción del paciente en una unidad de gastroenterología. *Acta Paul Enferm.* 2010[citado 2016 jan. 20];23(4):500-5. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v23n4/09.pdf>
8. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis with in a nursing framework. *J Adv Nurs.* 2009[citado 2016 jan. 20];65:692-701. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19016924>
9. Lyu H, Wick EC, Housman M, Freischlag JA, Makary MA. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. *JAMA Surg.* 2013[citado 2016 jan. 20];148:362-67. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23715968>
10. Nogueira LC. Gerenciando pela qualidade total na saúde. 4ª ed. Belo Horizonte: Indg Tecnologia e Serviços Ltda; 2014.
11. 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.
12. Odinio NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto Contexto Enferm.* 2010[citado 2016 jan. 20];19(4):682-90. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v19n4/11>
13. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. *Rev Latino-Am Enferm.* 2014[citado 2016 jan. 20];22(3):454-60. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf>
14. Senarath U, Gunawardena NS, Sebastiampillai B, Senanayake A, Lekamge S, Seneviratna A, et al. Patient satisfaction with nursing care and related hospital service at the National Hospital of Sri Lanka. *Leaders Health Serv.* 2013[citado 2016 jan. 20];26(1):63-77. Disponível em: <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/17511871311291732>
15. Costa SP, Menandro MCS. As representações sociais da saúde e de seus cuidados para homens e mulheres idosos. *Saúde Soc.* 2014[citado 2016 jan. 20];23(2):626-40. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v23n2/0104-1290-sausoc-23-2-0626.pdf>
16. Delfini ABL, Roque AP, Peres RS. Sintomatologia ansiosa e depressiva em adultos hospitalizados: rastreamento em enfermaria clínica. *Gerais.* 2009[citado 2016 jan. 20];2(1):12-22. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/gerais/v2n1/v2n1a03.pdf>
17. Gullich I, Ramos AB, Zan TRA, Scherer C, Mendoza-Sassi RA. Ansiedade entre pacientes de um hospital universitário. *Rev Bras Epidemiol.* 2013[citado 2016 jan. 20];16(3):644-57. Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/download/5335/pdf>
18. Schimith MD, Simon BS, Brêtas ACP, Budo MLD. Relações entre os profissionais e usuários durante as práticas de saúde. *Trab Educ Saúde.* 2012[citado 2016 jan. 20];9(3):479-503. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462011000300008
19. Coriolano-Marinus M, Pavan MI, Lima LS, Bettencourt ARC. Validação de material educativo para alta hospitalar de pacientes com prescrição de oxigenoterapia domiciliar prolongada. *Esc Anna Nery Rev Enferm.* 2014[citado 2016 jan. 20];18(2):284-9. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v18n2/1414-8145-ean-18-02-0284.pdf>
20. Silva RM, Beck CLC, Lopes LFD, Magnago TSBS, Prestes FC, Tavares JP. Satisfação de pacientes no pós-operatório de fratura quanto aos cuidados de enfermagem: estudo descritivo. *Braz J Nurs.* 2010[citado em 2016 fev. 15];9(2). Disponível em: <http://www.objnursing.uff.br/index.php/nursing/article/view/j.1676-4285.2010.2951/673>
21. Rodrigues AVD, Vituri DW, Haddad MCL, Vannuchi MT, Oliveira WT. Responsividad del servicio de enfermería en la visión del paciente. *Rev Esc Enferm USP.* 2012[citado 2016 jan. 20];46(6):1446-52. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n6/23.pdf>