

SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM NO AMBIENTE HOSPITALAR

User satisfaction with nursing care in the hospital environment

Satisfacción del usuario con atención de enfermería en el entorno del hospital

Leandro Cardozo dos Santos Brito¹, Haylla Simone Almeida Pacheco², Paula de Moura Lopes³, José Wicto Pereira Borges⁴, Fernando Ferraz do Nascimento⁵, Jesusmar Ximenes Andrade⁶

Como citar este artigo:

Brito LCS, Pacheco HSA, Lopes PM, Borges JWP, Nascimento FF, Andrade JX. Satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem no ambiente hospitalar. 2021 jan/dez; 13:1068-1074. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v13.9973>.

RESUMO

Objetivo: analisar o nível de satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem no ambiente hospitalar. **Métodos:** estudo transversal, analítico, quantitativo, realizado com 101 pacientes de um hospital do Centro-Sul do Piauí, no período de março de 2016 a janeiro de 2017. Utilizou-se a “Escala de satisfação do cliente” da Classificação dos Resultados de Enfermagem, com análise dos resultados a partir do *Software Statistic Package for Social Sciences*. **Resultados:** os pacientes se mostraram satisfeitos com os cuidados de enfermagem (58,4%). As variáveis que apresentaram associação estatisticamente significativa com a satisfação foram “raça/cor” ($p=0,028$) e “situação conjugal” ($p=0,030$), além dos indicadores “alimentar-se” ($p=0,018$) e “higiene” ($p=0,035$) da escala de autocuidado. **Conclusão:** a satisfação dos pacientes permite a identificação de potencialidades e deficiências fornecendo contribuições para a reorganização das atividades assistenciais, gerenciais e de ensino. **DESCRITORES:** Satisfação do paciente; Cuidados de enfermagem; Assistência hospitalar; Terminologia padronizada em enfermagem; Enfermagem.

ABSTRACT

Objective: to analyze the level of user satisfaction with nursing care in the hospital environment. **Method:** cross-sectional, analytical, quantitative study, carried out with 101 patients from a hospital in the Center-South of Piauí, from March 2016 to January 2017. The

- 1 Enfermeiro. Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Ciências Biomédicas da Universidade Federal do Piauí. Parnaíba, Piauí, Brasil.
- 2 Enfermeira. Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Saúde e Comunidade da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Teresina-PI-Brasil.
- 3 Assistente social. Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Saúde e Comunidade da Universidade Federal do Piauí (UFPI). Teresina-PI-Brasil.
- 4 Enfermeiro. Doutor em Cuidados Clínicos em Saúde pela Universidade Estadual do Ceará. Professor do Programa de Pós-Graduação em Saúde e Comunidade da Universidade Federal do Piauí. Teresina-PI-Brasil.
- 5 Estatístico. Doutor em Estatística pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Professor do Programa de Pós-Graduação em Saúde e Comunidade da Universidade Federal do Piauí. Teresina-PI-Brasil.
- 6 Contador. Doutor em Controladoria e Contabilidade pela Universidade de São Paulo. Professor do Programa de Pós-Graduação em Saúde e Comunidade da Universidade Federal do Piauí. Teresina-PI-Brasil.

“Customer Satisfaction Scale” of the Results Classification of Nursing, with analysis of the results using the Statistic Package for Social Sciences Software. **Results:** patients were satisfied with nursing care (58.4%). The variables that showed a statistically significant association with satisfaction were “race / color” ($p = 0.028$) and “marital status” ($p = 0.030$), in addition to the indicators “eating” ($p = 0.018$) and “hygiene” ($p = 0.035$) of the self-care scale. **Conclusion:** patient satisfaction allows the identification of potential and deficiencies, providing contributions for the reorganization of care, management and teaching activities.

DESCRIPTORS: Health behavior; Health promotion; Standardized nursing terminology; Nursing; Validation studies.

RESUMEN

Objetivo: analizar el nivel de satisfacción del usuario con la atención de enfermería en el entorno hospitalario. **Método:** estudio transversal, analítico, cuantitativo, realizado con 101 pacientes de un hospital del Centro-Sur de Piauí, de marzo de 2016 a enero de 2017. La “Escala de satisfacción del cliente” de la Clasificación de resultados de Enfermería, con análisis de resultados utilizando el Paquete Estadístico para Software de Ciencias Sociales. **Resultados:** los pacientes quedaron satisfechos con los cuidados de enfermería (58.4%). Las variables que mostraron una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción fueron “raza / color” ($p = 0.028$) y “estado civil” ($p = 0.030$), además de los indicadores “comer” ($p = 0.018$) e “higiene” ($p = 0.035$) de la escala de autocuidado. **Conclusión:** la satisfacción del paciente permite la identificación de potenciales y deficiencias, aportando contribuciones para la reorganización de las actividades de atención, gestión y enseñanza.

DESCRIPTORES: Satisfacción del paciente; Cuidado de enfermería; Asistencia hospitalaria; terminología de enfermería estandarizada; Enfermería

INTRODUÇÃO

A satisfação é a manifestação de uma atitude, ou melhor, uma resposta afetiva que está referente a uma crença de que o serviço deve dispor de determinados atributos caracterizando, assim, a satisfação como avaliações positivas do sujeito em relação às dimensões distintas do serviço de saúde.¹ Esta é uma complexa particularidade e é estabelecida conforme as expectativas do usuário.

À medida que o usuário estabelece uma relação de satisfação com o serviço de saúde, pode-se concluir que há um grau de convergência entre as expectativas e a percepção sobre o cuidado recebido, ou seja, o cuidado que o paciente vivenciou e o que ele esperava receber. Dessa forma, a satisfação é considerada um importante indicador de qualidade do serviço de saúde e a equipe de enfermagem precisa cada vez mais ter conhecimento dos fatores que impactam na percepção do paciente sobre o cuidado ofertado.²

A atuação do enfermeiro é importante para melhora da satisfação porque ao reconfigurar o cuidado direcionado para o usuário, poderá acarretar a produção de uma assistência onde os desejos do usuário sejam notados para além das necessidades unicamente biológicas.³ Visa-se 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.⁴

Estudar satisfação com os cuidados de enfermagem é uma forma eficaz de se avaliar o resultado das intervenções autônomas, sobretudo quando o instrumento utilizado nessa avaliação se relaciona diretamente com os cuidados de enfermagem e quando os indicadores dos resultados obtidos pelos usuários são sensíveis aos cuidados. Pode também ser melhor avaliada quando o instrumento relaciona os cuidados prestados com as necessidades e as expectativas dos beneficiários.⁵

A satisfação do paciente com o atendimento recebido ocasiona a melhora da qualidade de vida, facilita a adesão ao tratamento prescrito além do prosseguimento na utilização dos serviços.⁶ Por isso a importância da avaliação periódica dos serviços de saúde em busca da melhor satisfação do usuário. Os dados de satisfação podem também ser utilizados como fonte de informação para a gestão de pessoas, mais especificamente para a avaliação do desempenho individual de cada profissional do estabelecimento.⁷

Diante destas colocações, observou-se a escassez de estudos sobre satisfação do usuário com o atendimento na região Nordeste, como também a importância desse tipo de estudo para o estado do Piauí, onde irá nortear os gestores e profissionais no processo de melhoria da assistência prestada como também no aumento do nível de satisfação do usuário.

A relevância do tema para a área da Enfermagem reside na possibilidade de observar como as ações/intervenções de enfermagem estão sendo percebidas pelos pacientes. Os resultados do estudo podem ser empregados pelos enfermeiros, tanto clínicos quanto gerenciais, no delineamento de estratégias para fortalecer as ações de cuidado que obtiveram pouca satisfação. Assim, o objetivo do presente estudo foi analisar o nível de satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem no ambiente hospitalar.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo transversal, analítico, de natureza quantitativa, realizado em um hospital de médio porte do Centro-Sul do Piauí, situado na cidade de Floriano, no período de março de 2016 a janeiro de 2017. Este hospital é de gestão estadual, desenvolve atividade ambulatorial de média complexidade e hospitalar de média e alta complexidade. Participaram da pesquisa pacientes internados na clínica médica e cirúrgica do referido hospital, com uma amostra composta de 101 pacientes. O cálculo foi baseado em um teste piloto realizado com 39 participantes, considerando um erro máximo de estimativa de 5 pontos, desvio padrão de 15.3 e nível de significância de 5%.

O período de coleta ocorreu nos meses de novembro a dezembro de 2016. A abordagem aos usuários ocorreu cordialmente nas enfermarias do hospital, a partir da apresentação do pesquisador, da explicação da pesquisa e seus objetivos, bem como da importância do estudo. Foi realizado o convite e quando aceito, foi entregue e explicado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), foi solicitada assinatura em duas vias, uma para o participante e outra para o pesquisador, assegurando o sigilo do usuário. Após esta etapa, o pesquisador deu início à coleta através da aplicação de um questionário semiestruturado, preenchido

pelo pesquisador de acordo com as respostas obtidas dos participantes e teve duração média de vinte minutos.

O instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário composto por três partes: dados sociodemográficos e clínicos, escala de autocuidado e escala de satisfação. Os dados sociodemográficos e clínicos contemplam 10 itens que foram coletados a partir do autorrelato dos pacientes.

A escala de “Satisfação do cliente: cuidados” do *Nursing Outcomes Classification* (NOC) contemplam 23 itens que foram respondidos em 05 alternativas do tipo *Likert*, variando de “1=nem um pouco satisfeito” a “5=completamente satisfeito”. Neste estudo foram considerados os 21 dos 23 itens que a escala contempla, excetuando-se os indicadores “considerações do custo do atendimento”, por se tratar de um hospital público, e “assistência para escrever cartas”, por não ser mais uma prática comum. Como as escalas do NOC não possuem um desfecho comum, neste trabalho foi adotado o seguinte procedimento: foi feito o somatório dos valores atribuídos pelo participante a cada item, considerando o instrumento com 21 itens, o resultado pôde variar entre o valor mínimo de 21 e o máximo de 105 pontos.⁸

O resultado de satisfação do paciente com os cuidados recebidos foi dicotomizado em satisfeito e insatisfeito. Para a dicotomização foi calculado o coeficiente de variação (CV) dos escores (CV= desvio padrão / média dos escores), como o resultado do CV foi menor do que 30% o ponto de corte foi a média somando um desvio padrão.

A escala de “Autocuidado: atividades da vida diária” do NOC contempla 11 itens respondidos com 05 alternativas de respostas do tipo *Likert*, variando de “1=gravemente comprometido” a “5=não comprometido”. Neste estudo foram considerados os 10 dos 11 itens que a escala contempla, excetuando-se o indicador “mobilidade em cadeira de rodas”, por não se aplicar a todos os participantes. Como as escalas do NOC não possuem um desfecho comum, neste trabalho foi adotado o seguinte procedimento: foi feito o somatório dos valores atribuídos pelo participante a cada item, considerando o instrumento com 10 itens, o resultado pôde variar entre o valor mínimo de 10 e o máximo de 50 pontos.⁸

O resultado de autocuidado em atividade da vida diária foi dicotomizado em comprometido e não comprometido. Para a dicotomização foi calculado a média somando um desvio padrão.

Os dados foram digitados numa planilha Excel e, posteriormente, foram exportados para o *Software Statistic Package for Social Sciences* (SPSS) versão 2.0 do *Windows*, onde foram estimadas as porcentagens das variáveis dicotômicas, médias e desvios padrões das variáveis contínuas. Foi aplicado o teste *Kolmogorov-Smirnov* para observar a normalidade dos dados. Para testar a associação entre as variáveis, considerando a satisfação com os cuidados como um desfecho dicotômico foi aplicado o teste qui-quadrado. Considerando o desfecho satisfação com os cuidados de enfermagem como um dado contínuo, foi aplicado o teste qui-quadrado para verificar a existência de associação com as variáveis independentes e risco estimado. Para a realização dos testes estatísticos foi considerado o nível de significância de 95% (p<0,05).

A pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Piauí (UFPI) obedecendo aos preceitos éticos da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), obtendo aprovação na data 14 de outubro de 2016, com protocolo de nº 1.777.989 e CAAE: 59792516.9.0000.5214.⁹

RESULTADOS

A amostra foi composta por 101 pacientes que apresentaram o perfil sociodemográfico e clínico exposto na Tabela 1.

Tabela 1 - Características sociodemográficas dos pacientes internados em um hospital de médio porte. Florianópolis, PI, Brasil, 2017

Variável	n(101)	%	X̄	DP
Sexo				
Masculino	75	74,3		
Feminino	26	25,7		
Idade/Faixa Etária				
18-44	54	53,5		
45-59	19	18,8	1,74	0,867
>60	28	27,7		
Raça/Cor				
Branca	25	24,8		
Negra	28	27,7		
Parda	48	47,5		
Escolaridade				
Sem escolaridade	23	22,8		
Até 8	48	47,5		
>8	30	29,7		
Situação Laboral				
Com trabalho	51	50,5		
Sem trabalho	27	26,7		
Aposentado	23	22,8		
Situação Conjugal				
Com companheiro	39	38,6		
Sem companheiro	62	61,4		
Renda				
Até 1 Salário mínimo	81	80,2		
2-3 Salários mínimos	17	16,8		
Acima de 3 salários	3	3,0		

Fonte: Elaborado pelo autor
 X̄: média; DP: Desvio Padrão

Quanto as características da amostra, 75 dos pacientes eram do sexo masculino (74,3%), 54 possuíam idade entre 18 e 44 anos (53,5%). Quanto à raça/cor, 48 se auto declaram parda (47,5%). Sobre a escolaridade, 48 concluíram até o 8º ano (47,5%). Dos participantes, 51 declaram possuir emprego (50,5%), 81 possuíam renda de até 1 salário mínimo (80,1%) e 62 não tinham companheiro (61,4%).

Tabela 2 - Associação da satisfação com as variáveis sociodemográficas e clínicas dos pacientes internados em um hospital de médio porte. Florianópolis, PI, Brasil, 2017

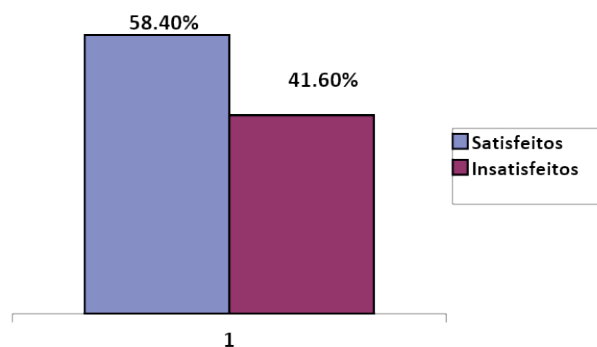
	Variáveis	Satisfação com os cuidados		Total	Valor de p
		Insatisfeitos n(%)	Satisfeitos n(%)		
Sexo	Masculino	30 (40%)	45(60%)	75	0, 583
	Feminino	12(46,2%)	14(53,8%)	26	
Idade	18-44	28(51,8%)	26(48,2)	54	0, 074
	45-59	05(26,3%)	14(73,7%)	19	
	>60	09(32,2%)	19(67,8%)	28	
Cor	Branca	10(40%)	15(60%)	25	0, 028*
	Negra	22(78,5%)	06(21,5%)	28	
	Parda	27(56,2%)	21(43,8%)	48	
Estudo	Sem grau de instrução	08(34,7)	15(65,3%)	23	0, 499
	Até 8 anos	19(39,5%)	29(60,5%)	48	
	>8 anos	15(50%)	15(50%)	30	
Trabalho	Com emprego	20(39,2%)	31(60,8%)	51	0, 422
	Sem emprego	14(51,8%)	13(48,2%)	27	
	Aposentado	08(34,7%)	15(65,3%)	23	
Situação Conjugal	Com companheiro (a)	11(28,2%)	28(71,8%)	39	0, 030*
	Sem companheiro (a)	31(50%)	31(50%)	62	
Renda	Até 1 salário	34(41,9%)	47(58,1%)	81	0, 589
	2 a 3 salários	06(35,2%)	11(64,8%)	17	
	Acima de 3	02(66,6%)	01(33,4%)	03	
Setor	Clínica	15(36,5%)	26(63,5%)	41	0, 399
	Cirúrgica	27(45%)	33(55%)	60	
Tempo internação	Até 8 dias	31(40,2%)	46(59,8%)	77	0, 629
	9 ou mais dias	11(45,8%)	13(54,2%)	24	
Internações anteriores	1 vez	30(43,4%)	39(56,6%)	69	0, 566
	2 vezes	04(28,5%)	10(71,5%)	14	
	3 vezes ou mais	08(44,4%)	10(55,6%)	18	

Fonte: Elaborado pelo autor

*Valores de p calculados pelo Qui-Quadrado.

De acordo com a Tabela 2, constatou-se que 12 pacientes do sexo feminino (46,2%) estavam insatisfeitos com os cuidados recebidos. De acordo com a faixa etária, 28 dos pacientes com idade entre 18 a 44 anos apresentaram maior insatisfação como atendimento (51,8%). Na variável raça/cor, 22 dos pacientes que se auto declararam negros apresentaram maior porcentagem de insatisfação (78,5%). Quanto ao grau de estudo, 15 daqueles com mais de 8 anos estavam insatisfeitos (50%). Pela situação laboral, 20 dos que estavam desempregados (39,2%) estavam insatisfeitos. Quanto a situação conjugal, 28 dos que possuíam companheiro estavam satisfeitos (71,8%). Considerando a renda, seis dos pacientes que ganhavam acima de 3 salários estavam insatisfeitos (66,6%). As variáveis que apresentaram associação estatisticamente significativa foram “raça/cor” (p=0,028) e “situação conjugal” (p=0,030).

Figura 1 - Satisfação com o cuidado de enfermagem dos pacientes internados em um hospital de médio porte. Florianópolis, PI, Brasil, 2017



A Figura 1 mostra que 59 dos pacientes entrevistados (58,4%) estavam satisfeitos com os cuidados de enfermagem recebidos. A satisfação foi avaliada através de 21 itens, onde os pacientes atribuíram notas que poderiam variar de 1 a 5.

A Tabela 3 apresenta a estatística descritiva de todos os indicadores utilizados na avaliação de autocuidado com a satisfação com os cuidados de enfermagem. As variáveis que apresentaram associação estatisticamente significativa foram “alimentar-se” (p=0,018) e “higiene” (p=0,035).

Tabela 3 - Associação da satisfação com o autocuidado dos pacientes internados em um hospital de médio porte. Floriano (PI), 2017.

Variáveis	Satisfação com os cuidados		Total	Valor de p	
	Insatisfeitos n(%)	Satisfeitos n(%)			
Autocuidado	Comprometido	18(43,9%)	23(56,1%)	41	0,696
	N/Comprometido	24(40%)	36(60%)		
Alimentar-se	Comprometido	14(63,6%)	08(36,4%)	22	0,018*
	N/Comprometido	28(36,4%)	51(64,6%)	79	
Vestir-se	Comprometido	25(41,7%)	35(58,3%)	60	0,984
	N/Comprometido	17(41,5%)	24(58,5%)	41	
Higiene íntima	Comprometido	26(49,1%)	27(50,9%)	53	0,109
	N/Comprometido	16(33,3%)	32(66,7%)	48	
Banhar-se	Comprometido	26(48,1%)	28(51,9%)	54	0,151
	N/Comprometido	16(34%)	31(66%)	47	
Arrumar-se	Comprometido	26(48,1%)	28(51,9%)	54	0,151
	N/Comprometido	16(34%)	31(66%)	47	
Higiene	Comprometido	26(52%)	24(48%)	50	0,035*
	N/Comprometido	16(31,4%)	35(68,6%)	51	
Higiene Oral	Comprometido	14(56%)	11(44%)	25	0,092
	N/Comprometido	28(36,8%)	48(63,2%)	76	
Andar	Comprometido	24(42,9%)	32(63,2%)	56	0,772
	N/Comprometido	18(40%)	27(60%)	45	
Desemp. Na Transferência	Comprometido	23(44,2%)	29(55,8%)	52	0,578
	N/Comprometido	19(38,8%)	30(61,2%)	49	
Posicionar-se	Comprometido	21(43,8%)	27(61,2%)	48	0,674
	N/Comprometido	21(39,6%)	32(60,4%)	53	

Fonte: Elaborado pelo autor

*Valores de p calculados pelo Qui-Quadrado.

Dos pacientes que são comprometidos com a alimentação, 14 (63,6%) estão insatisfeitos com os cuidados de enfermagem e 51 (64,6%) dos que estão satisfeitos com atendimento, não estão comprometidos com a alimentação. Da mesma forma, 26 (52%) dos pacientes que estão comprometidos com a higiene estão insatisfeitos e 35 (68,6%) dos que não estão comprometidos com a higiene, estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem.

DISCUSSÃO

A expectativa criada pelo indivíduo no momento da hospitalização e a percepção que ele tem do cuidado que recebe durante a hospitalização são pontos que vão definir seu nível de satisfação. A equipe de enfermagem ocupa um papel essencial na assistência ao indivíduo hospitalizado, pois permanece a maior parte do tempo ao lado dele, proporcionando cuidados específicos desde a internação até a alta hospitalar.¹⁰

Dos estudos encontrados na literatura, não foi observado a dicotomização dos pacientes em satisfeitos e insatisfeitos.

Os únicos resultados apresentados e discutidos eram sobre os indicadores avaliados pelos pesquisadores. Podemos perceber se faz necessária a separação da amostra nestes dois aspectos, uma vez que indicadores em particular não representam o real nível de satisfação desses pacientes.

O perfil sociodemográfico dos pacientes apresentou maior incidência do masculino internados, tendo em vista que o adoecimento e autocuidado são situações desvalorizadas pelos homens que, na maioria das vezes, procuram os serviços de saúde somente quando já sofrem de alguma patologia.¹¹

No que diz respeito à situação econômica pode-se perceber que a maioria dos pacientes possuem uma renda de até um salário mínimo, reforçando que a população economicamente carente depende, em sua maioria, do serviço público de saúde. Este resultado pode estar associado ao fato de que a maioria destes usuários podem não ter acesso a outros serviços de saúde, sendo o SUS sua única porta de entrada.¹²

Com relação à faixa etária, o alto nível de satisfação da população dos pacientes idosos pode estar atrelado à insegurança dos participantes de verbalizar sua real satisfação

e obter como decorrência um pior atendimento. Já os mais jovens apresentaram respostas mais coerentes acerca dos cuidados recebidos. Diferente da presente pesquisa, em outro estudo observou-se um declínio da satisfação com o avançar da idade, onde os pacientes com idade inferior a 60 anos estavam mais satisfeitos do que os com idade superior, estando relacionado com a necessidade de maior cuidado devido ao grau de comprometimento com o progredir da idade.¹³

Segundo estudo de análise da satisfação aos serviços de atenção à saúde, no Brasil a escolaridade tem se mostrado uma dimensão que tende a influir na satisfação com o atendimento. Entre os usuários do SUS, os grupos com maior escolaridade tendem a ser mais exigentes com a qualidade do atendimento e, portanto, mostram-se menos satisfeitos.¹⁴

Neste estudo, no entanto, não foram verificadas associações significativas entre a escolaridade dos entrevistados com o nível de satisfação, onde quase totalidade dos usuários com ensino médio completo e a maioria dos usuários sem grau de instrução estavam insatisfeitos.

Outro fator importante também observado foi com relação ao nível de insatisfação pelos pacientes que possuem emprego, mas vivem com a renda de até 1 salário mínimo. Sabe-se que a hospitalização também acarreta na falta ao trabalho, podendo causar um prejuízo econômico nas famílias dependentes daqueles usuários.

Além disso, constatou-se também uma maior taxa de insatisfação de acordo com o número de internações. Julga-se que pacientes internados mais de uma vez no mesmo serviço tenham maior autoridade para avaliar o serviço prestado naquele ambiente, onde é capaz de realizar comparações entre os diferentes momentos e emitir uma melhor avaliação do atendimento.

A hospitalização pode desenvolver no indivíduo sentimentos negativos, pois ao deparar-se com um problema de saúde vê-se impedido de desempenhar suas atividades de rotina. A distância do convívio familiar e o fato de ter que permanecer, mesmo que apenas por determinado tempo, em um ambiente com normas e rotinas a que não está acostumado podem gerar insatisfação e ansiedade no paciente. A expectativa que o indivíduo tem em relação à hospitalização, ao tratamento e à qualidade do cuidado é um fator que pode refletir na assistência que virá a receber.¹²

As pessoas podem diferir na análise de sua satisfação, pois além de crenças e valores, trazem consigo experiências individuais do cuidado recebido. Os pacientes entram nos serviços com uma variedade de características, atitudes e experiências anteriores que, com o conhecimento e informações recebidas dos profissionais de saúde, estarão capacitados a determinar a situação deles e a esboçar o que eles percebem sobre o cuidado.¹⁰

A insatisfação da amostra também esteve agregada ao grau de comprometimento do paciente. Dada a inevitável associação entre “autocuidado” e “autonomia”, e a relevância destes dois constructos para a enfermagem, torna-se de grande importância à atuação da equipe de enfermagem com maior auxílio aos pacientes mais debilitados, aumentando consequentemente sua satisfação com o serviço.¹⁵

Embora a associação entre satisfação e autocuidado geral não tenha tido um grau aceitável de significância, observou-se que os pacientes com autocuidado não comprometido demonstraram melhores resultados ao nível de satisfação com os cuidados de enfermagem recebidos. A enfermagem teve grande avanço nas questões de estímulo ao autocuidado do paciente, tornando este um dos temas mais abordados dentro da literatura brasileira nas últimas décadas, evidenciando que a prevenção e promoção da saúde são medidas mais plausíveis, visando o bem-estar e evitar a doença.¹⁶

Nesta perspectiva, quando o indivíduo que tem a realização de seus valores por meio do autocuidado somatizado a um ambiente que promova qualidade de vida, consequentemente haverá satisfação, o que permite maiores resultados para a organização e para a vida do usuário.¹⁶ Para atingir a satisfação do paciente é preciso aliar a percepção de suas necessidades ao atendimento de suas expectativas, remetendo à realização deste para com o serviço utilizado.¹⁷

Dentro do autocuidado, constatou-se a insatisfação dos pacientes comprometidos com a variável “alimentar-se”. Conhecida pela sua função vital para a sobrevivência humana, a alimentação é fundamental para a promoção, manutenção e reestabelecimento da saúde dos indivíduos enfermos. A qualidade das refeições nos hospitais, o atendimento nutricional e a participação do paciente em seu plano alimentar e nutricional são essenciais para a concretização da qualidade no atendimento, uma vez que os pacientes não ingerem boa parte da alimentação que lhes é ofertada devido a fatores como doença, falta de apetite, alterações do paladar, mudança de hábitos, insatisfação com as preparações e ao ambiente hospitalar.¹⁸

A variável “higiene”, da mesma forma, indicou associação estatística significativa, onde 26 (52%) dos pacientes que apresentavam comprometimento estava insatisfeita. Um estudo similar realizado no interior do estado de São Paulo que abordava a percepção do paciente sobre a equipe de enfermagem também encontrou resultado negativo para o quesito higiene, onde concluiu que essa necessidade ainda é bastante negligenciada dentro dos serviços de saúde.¹⁹

É necessário enfatizar que o enfermeiro é o profissional que coordena e gerencia todo o processo de assistência a ser realizado em relação ao paciente e tudo o que o abrange no contexto da instituição hospitalar. O paciente e suas especificidades, suas necessidades, sua alta ou recuperação, compõem a principal razão da assistência de enfermagem, a qual deve ser realizada com eficiência e comprometimento de quem a desenvolve, garantindo qualidade do cuidado prestado e, principalmente, a satisfação do paciente e seus familiares.²⁰

Entre as limitações do estudo, está a fraca associação entre as variáveis avaliadas e a satisfação dos pacientes. Do instrumento utilizado, o ponto de corte para dicotomização dos pacientes apresentou-se alto, onde embora a maioria dos pacientes tivesse atribuído notas satisfatórias para grande parte dos indicadores avaliados, ainda assim foram considerados insatisfeitos com o serviço. Quanto à amostra, não foi possível a realização de um número maior de pacientes internados em clínica médica devido ao alto grau de comprometimento

destes. Dentro da literatura, não foram encontrados estudos similares disponíveis utilizando a mesma escala de avaliação.

CONCLUSÃO

Associar a qualidade dos cuidados de enfermagem e a satisfação dos pacientes permite a identificação de potencialidades e deficiências no campo de pesquisa, fornecendo contribuições para a reorganização das atividades assistenciais, gerenciais e de ensino. No que concerne à qualidade do cuidado prestado pela equipe de enfermagem, segundo a perspectiva do paciente, pôde-se concluir que existe déficit de qualidade dos cuidados de enfermagem prestados na instituição, mesmo a maioria da amostra se considerando satisfeita.

O estudo apontou que para a melhoria do serviço de enfermagem são necessárias intervenções direcionadas à realização de gestão do cuidado, prezando em estabelecer indicadores que permitam a avaliação de resultados; o comprometimento e o envolvimento de todos no processo de melhoria contínua; o investimento no desenvolvimento das pessoas e do trabalho em equipe; a socialização das informações; o incentivo à inovação e à criatividade e; ainda, o atendimento das expectativas dos trabalhadores e dos pacientes.

REFERÊNCIAS

1. Marinho NBP, Freitas RWJF, Lisboa KVSC, Alencar AMPG, Rebouças VCF, Damasceno MMC. W.Avaliação da satisfação de usuários de um serviço especializado em diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem* [Internet]. 2018 [acesso em 23 de Junho 2020]; 71. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>.
2. Marcelino CF, Saito KAM, Cunha ALSM, Santos AE. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no pós-operatório de prostatectomia radical. *Rev Rene* [Internet]. 2018 [acesso em 23 de Junho 2020]; 19. Disponível em: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20181933961>.
3. Acosta AM, Marques GQ, Levandoski PF, Peralta JP, Lima MADS. Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. *Reme: revista mineira de enfermagem* [Internet]. 2016 [acesso em 23 de Junho 2020]; 20. Disponível em: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160008>.
4. Santos MA, Sardinha AHL, Santos LN. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Rev. Gaúcha Enferm* [Internet]. 2017 [acesso em 12 de Maio 2019]; 38(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>.
5. Seabra, et al. Satisfação com os cuidados de enfermagem em usuários de drogas: evolução de uma escala. *Rev. Gaúcha Enferm* [Internet]. 2017 [acesso em 12 de Maio 2019]; 38(2). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.58962>.
6. Paraguassu EC, Figueira KS, Lacerda JP, Guimarães UG, Gomes CE. Qualidade de vida e satisfação em usuários de prótese total no estado do Amapá, Brasil. *REAS* [Internet]. 2019 [acesso em 23 de Junho 2020]; (27). Disponível em: <https://www.acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/876>.
7. Demo G, Fernandes T, Fogaça N. A influência dos valores organizacionais na percepção de políticas e práticas de gestão de pessoas. *REAd. Revista Eletrônica de Administração* [Internet]. 2017 [acesso em 14 de Março 2018]; 23(1). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-2311.093.57040>.
8. Moorhead S, Johnson M, Maas M, Swanson E. *Nursing Outcomes Classification (NOC): measurement of health outcomes*. 6 ed. Missouri: Elsevier; 2018.
9. Conselho Nacional de Saúde (Brasil). Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e Normas Reguladoras de Pesquisas Envolvendo Seres Humanos.
10. Garcia FR, Amorim TV, Salimena AMO. Sentidos da Pessoa Hospitalizada na Vivência da Internação: implicações para a Segurança da Assistência [Internet]. 2018 [acesso em 23 de Junho 2020]; 86. Disponível em: http://revistaenfermagematual.com/arquivos/ED_86_REVISTA_24/11.pdf.
11. Botton A, Cúnico SD, Strey MN. Diferenças de gênero no acesso aos serviços de saúde: problematizações necessárias. *Mudanças-Psicologia da Saúde* [Internet]. 2017 [acesso em 28 de Agosto 2018]; 25(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.15603/2176-1019/mud.v25n1p67-72>.
12. Costa RC, Ribeiro ILA, Rodrigues LV, Valença AMG. Configuração da cobertura de saúde bucal brasileira e o acesso da população ao serviço público odontológico. *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social* [Internet]. 2018 [acesso em 25 de Outubro 2019]; 6(2). Disponível em: <https://doi.org/10.18554/refacs.v6i2.2818>.
13. Silva LMP, Muccioli C, Belfort R. Perfil socioeconômico e satisfação dos pacientes atendidos no mutirão de catarata do Instituto da Visão - UNIFESP. *Arq. Bras. Oftalmol* [Internet]. 2004 [acesso em 15 de Março 2016]; 67(5). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0004-27492004000500008>.
14. Hollanda E, Siqueira SAV, Andrade GRB, Molinaro A, Vaitzman J. Satisfação e responsividade em serviços de atenção à saúde da Fundação Oswaldo Cruz. *Ciência & Saúde Coletiva* [Internet]. 2012 [acesso em 25 de Maio 2016]; 17(12). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012001200019>.
15. Oliveira DLLC. A enfermagem e suas apostas no autocuidado: investimentos emancipatórios ou práticas de sujeição?. *Rev. Bras. Enferm* [Internet]. 2011 [acesso em 19 de Março 2016]; 64(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-71672011000100027>.
16. Cruz TA, Carvalho AMC, Silva RD. Reflexão do autocuidado entre os profissionais de enfermagem. *Revista Enfermagem Contemporânea* [Internet]. 2016 [acesso em 15 de Abril 2017]; 5(1). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17267/2317-3378rec.v5i1.566>.
17. Sousa-muñoz RL, Mendonça MS, Cruz V, Sales W, Pereira VE, Figueiredo AS. Satisfação do paciente idoso com internação em um hospital universitário. *Rev. Adm. Saúde* [Internet]. 2017 [acesso em 23 de Junho 2020]; 17(68). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.68.50>.
18. Herezais AC, Baratto I, Gnoatto F. Avaliação da satisfação das refeições servidas em hospitais do município de Pato Branco-PR. *RBONE-Revista Brasileira de Obesidade, Nutrição e Emagrecimento* [Internet]. 2018 [acesso em 20 de outubro de 2019]; 12(72). Disponível em: <http://www.rbone.com.br/index.php/rbone/article/view/727>.
19. Martins PF, Perroca MG. Necessidades de cuidados: o olhar do paciente e da equipe de enfermagem. *Rev. Bras. Enferm* [Internet]. 2017 [acesso em 06 de Setembro 2019]; 70(5). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0197>.
20. Reis LRA, Santos CJSF, Santos RS, Fraga FV, Andrade CGS. Assistência ao paciente idoso prestada pelo enfermeiro na home care: uma prática empreendedora. *Revista de Saúde ReAGES* [Internet]. 2019 [acesso em 23 de Junho 2020]; 1(4). Disponível em: <http://npu.faculdadeages.com.br/index.php/revistadesaude/article/view/251>.

Recebido em: 22/04/2020

Revisões requeridas: 24/06/2020

Aprovado em: 31/10/2020

Publicado em: 01/07/2021

Autor correspondente

Leandro Cardozo dos Santos Brito

Endereço: Rua Duque de Caxias, 374 – Centro.

Piripiri-PI-Brasil

CEP: 64.260-000

Email: leandrocsbrito@gmail.com

Divulgação: Os autores afirmam não ter conflito de interesses.