

SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO DE ENFERMAGEM “A VISÃO DO CLIENTE”

ALBOLEDA, Priscilla; VENDRAMIM, Patricia

priscilla.alboleda@samaritano.org.br

Centro de Pós-Graduação Oswaldo Cruz

Resumo: Diante da necessidade da sustentabilidade econômica e da competitividade das Instituições de saúde no sistema suplementar, faz-se necessário conhecer além dos indicadores de processos e de resultados, o quarto domínio da gestão da qualidade: a satisfação do cliente, com vistas a aumentar sua fidelização e o market share. Sendo assim, o presente estudo buscou descrever a satisfação do paciente usuário de um hospital privado no município de São Paulo, especialmente em uma unidade de internação cirúrgica. A pesquisa foi realizada mediante análise do preenchimento de um item relacionado ao atendimento de enfermagem do questionário de satisfação entregue ao Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) ao final da internação hospitalar. Os dados utilizados foram coletados no período compreendido entre 01 de setembro a 31 de dezembro de 2012. A população usuária do serviço durante o período estabelecido compreendeu 1255 pacientes admitidos, com 2.212 pacientes-dia, sendo que os respondentes que compuseram a amostra do estudo foram 43% deste total. A análise consolidada dos dados permitiu concluirmos que o atendimento prestado pela equipe de enfermagem é classificado em geral, como excelente e muito bom pelos seus usuários. No entanto, há a necessidade de se desenvolver uma estratégia em relação à agilizar o atendimento em relação às solicitações do paciente.

Palavras-chave: Satisfação do paciente; cuidados de enfermagem.

Abstract: Considering the need of economic sustainability and competitiveness of health institutions in the system supplementary, it is necessary to know well the processes and results indicators, the fourth field of quality management: customer satisfaction, in order to increase loyalty and market share. Thus, this study sought to describe patient satisfaction in a private hospital in São Paulo, especially in a surgical inpatient unit. The research was conducted by analyzing the fill of an item related to the nursing care of the satisfaction questionnaire delivered to the Service Customer Service (SAC) at the end of hospitalization. The data used were collected during the period from September 1 to December 31, 2012. The user population of the service during the period set comprised 1255 patients admitted with 2,212 patient-days, and the respondents in the sample of the study were 43% of this total. The consolidated analysis data allowed to conclude that the care provided by nursing staff, in general, is classified as excellent and very good for its users. However, there is a need to develop a strategy in relation to speed up the service requests in relation to the patient.

Keywords: Patient satisfaction; nursing care.

1 INTRODUÇÃO

A preocupação das organizações de saúde com a sustentabilidade econômica vem crescendo exponencialmente. A prestação de serviços na área da saúde está sujeita em grande parte do tempo, a complexas interações entre pessoas, insumos, equipamentos, instalações e fluxos que elevam a possibilidade de falhas ou equívocos.

Independentemente desta complexidade assistencial do serviço prestado, atualmente para a sobrevivência econômica das empresas prestadoras de serviços de saúde, faz-se necessário considerar os custos. A idéia é entregar as melhores práticas com a melhor relação custo/efetividade. Procura-se diminuir a distância entre a clínica e a gestão. Todas as frentes de trabalhos alinhadas no mesmo objetivo (D'INNOCENZO e POLIZER, 2006).

Essa equação não é facilmente atingida, mas é foco de atenção das referidas instituições. Os gestores da área da saúde enfrentam um grande desafio para demonstrar eficiência e efetividade nas suas ações por meio de indicadores administrativos, de RH e assistenciais, para subsidiar a administração dos serviços e proporcionar a tomada de decisão com o menor grau de incerteza possível (CARMAGNANI et al, 2008).

A busca por melhores práticas vem sendo representada e mensurada por quatro domínios, a saber: recurso, processo, resultado e satisfação do cliente.

Pois é sobre esse tema que o presente trabalho pretende versar.

Vivemos em um país de miscigenações, de diferentes etnias, crenças e de várias regiões do mundo. Sem contar com o avanço da tecnologia e o acesso desburocratizado da informação, o ser humano tem apresentado um maior nível de exigência em diversas dimensões (D'INNOCENZO et al, 2006).

Neste cenário como atender, ou até, superar a expectativa do cliente?

Em se tratando de saúde, este fato toma maior proporção e pode gerar uma expectativa muito grande em relação ao atendimento oferecido pelos profissionais da saúde, sobretudo o profissional de enfermagem, que está no atendimento de linha de frente, 24 horas por dia.

Segundo Oliveira e Guirardello (2006), o enfermeiro por ser o profissional que está mais próximo ao cliente, deve ter um comportamento de empatia e proficiência e esse fato pode influenciar a satisfação do atendimento aos clientes.

A maioria das definições sobre satisfação do paciente encontradas na literatura é ancorada em aspectos subjetivos, expectativas e percepções.

O momento da hospitalização pode desencadear no paciente e/ou acompanhante sentimentos negativos ou de frustração e vulnerabilidade e conseqüentemente originar insatisfação no paciente. E essa insatisfação ser fruto de uma expectativa anterior do paciente em relação à hospitalização e pode comprometer todo esse processo.

O uso de indicadores permite definir parâmetros e realizar comparações, sendo uma medida quantitativa usada como guia para monitorar e avaliar a qualidade dos cuidados providos ao paciente (CARMAGNANI, 2008).

Instrumentos baseados em diversos modelos e formatos têm sido utilizados na tentativa de conhecer e prever a preferência do usuário, no sentido de ser competitivo no mercado.

No sentido de analisar a satisfação do paciente internado em uma clínica cirúrgica, justifica-se a intenção deste estudo.

2 OBJETIVO

O presente estudo tem como objetivo conhecer a satisfação do cliente em relação à assistência de enfermagem prestada em uma unidade de internação hospitalar.

3 CASUÍSTICA E MÉTODO

Trata-se de um estudo exploratório, descritivo, retrospectivo, transversal, com abordagem quantitativa, que foi realizado em um hospital geral de médio porte privado e filantrópico no município de São Paulo, em uma unidade cirúrgica com capacidade para internação de 30 leitos com a maioria de cirurgias de pequeno a extra-porte, onde há maior número de cirurgias ortopédicas e urológicas, o nível de dependência dos pacientes é de baixa complexidade em sua grande maioria, o tempo de permanência é de 1,7 dias, portanto mostrando um perfil da alta rotatividade.

Para este estudo foi feita uma análise do resultado do preenchimento dos folders de pesquisa de satisfação (Anexo I) da Instituição proponente da pesquisa, captados no período de 01 de setembro a 31 de dezembro de 2012.

Usualmente, no momento da alta é entregue um folder de pesquisa de satisfação onde o paciente pode responder sua opinião frente ao atendimento do hospital como um todo, o que incluiu atendimento de outros serviços profissionais que não somente da área de enfermagem.

Após o preenchimento, os folders são dispensados pelo respondente em um recipiente onde diariamente são recolhidos pela equipe do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Os questionários são rotineiramente tabulados e devidamente separados por gerência e por serviço tanto para a tratativa das respostas como para apoio à tomada de decisão pelos respectivos gestores.

Foram considerados todos os questionários respondidos no período programado, perfazendo uma amostra de conveniência. No período compreendido pelo estudo, o número de internações foi 1255 refletindo um total de 2.212 pacientes/dia. Destes, 535 pacientes participaram da pesquisa de satisfação por meio do preenchimento dos folders, correspondendo a 43% do universo pesquisado.

O critério de inclusão adotado foi: todos os pacientes que receberam alta da unidade no período. No caso de crianças, idosos ou pessoas com nível de compreensão/cognição prejudicado, foram considerados os questionários respondidos pelos responsáveis legais. Foram excluídos da pesquisa os pacientes que não responderam o questionário.

As variáveis selecionadas para análise nesta pesquisa foram as representadas pelo item 3 do questionário que representam os aspectos atribuídos ao atendimento da equipe de enfermagem durante a internação do respondente, que são apresentadas a seguir:

- a) Tempo para atendimento
- b) Cordialidade
- c) Procedimento técnico de enfermagem

As respostas foram categorizadas de acordo com o grau de satisfação do respondente, em fraco, regular, bom, muito bom e excelente.

Os dados coletados foram armazenados em banco de dados *Microsoft Excell*[®]. Posteriormente a análise estatística descritiva foi implementada mediante apuração das variáveis qualitativas, segundo frequência absoluta e relativa.

A pesquisa foi submetida à análise do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) na Instituição proponente sob o protocolo nº CAAE: 15762013.8.0000.5487.

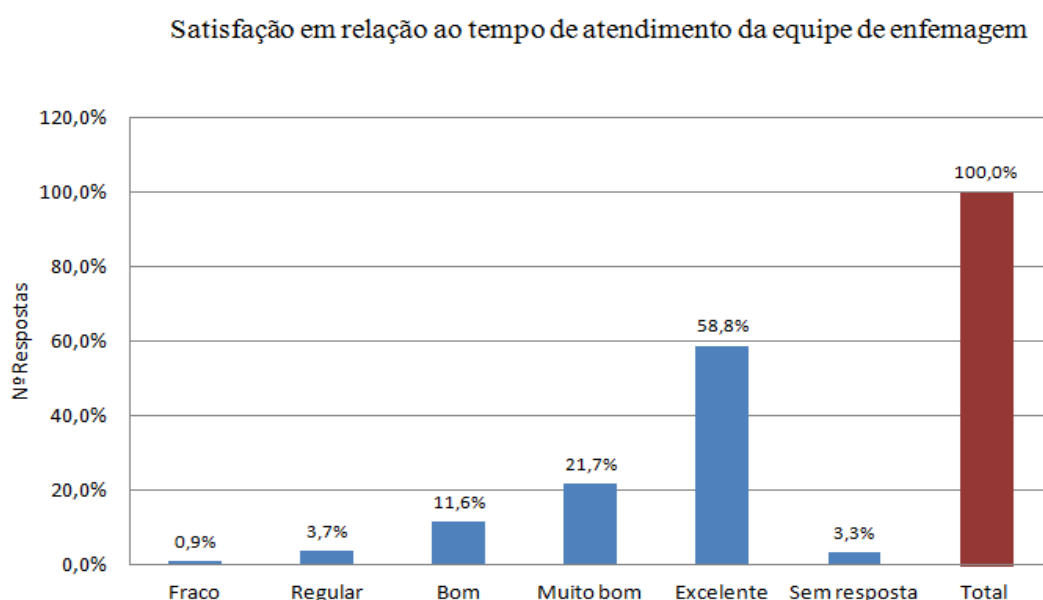
Os dados de caracterização do paciente e da Instituição foram mantidos em sigilo e somente divulgados de modo compilado por variáveis de interesse.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A seguir, apresentaremos os resultados advindos da tabulação e análise estatística descritiva das respostas dos 536 *folders* entregues na ocasião da alta hospitalar, durante o período determinado da pesquisa, entendendo que são analisados três aspectos, sendo dois de ordem comportamental e um técnico.

A Figura 1 ilustra os resultados da tabulação das respostas em relação à variável “Tempo de atendimento”, onde se pode notar que, para os respondentes o tempo de atendimento às suas solicitações à equipe de enfermagem tem uma maior pontuação (80,5%) concentrada nas respostas com notas “Excelente” e “Muito bom”, inferindo que a enfermagem da unidade, nesse item, atende o que a instituição traz como padrão de qualidade.

Figura 1. Distribuição da satisfação dos pacientes da unidade cirúrgica em relação ao tempo de atendimento da equipe de enfermagem. São Paulo, 2012.



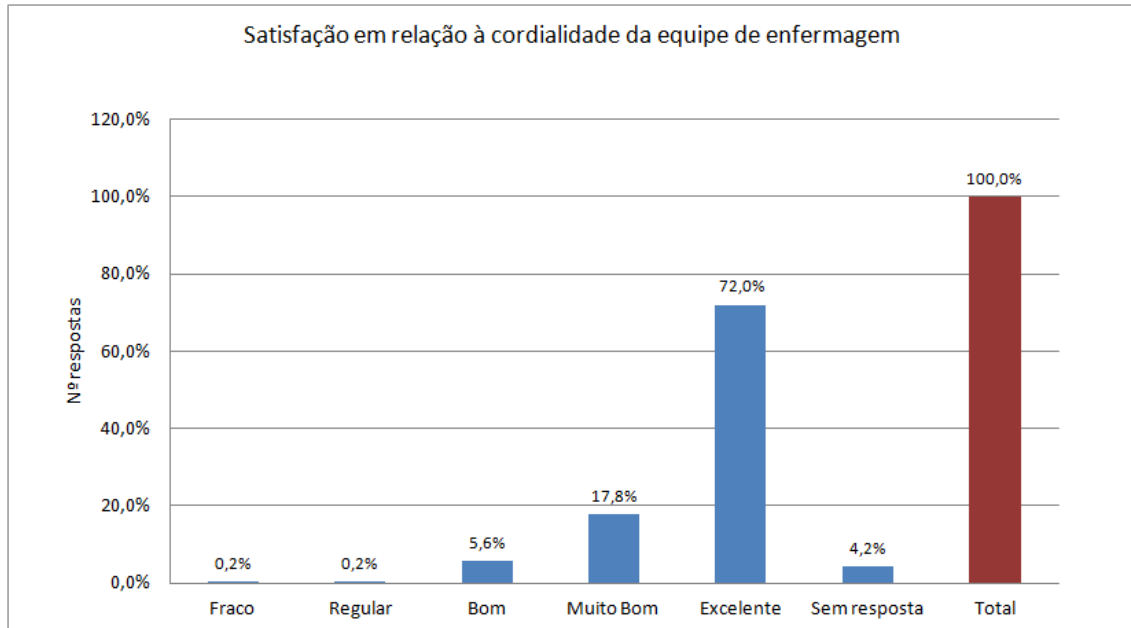
Mesmo tendo como percepção do paciente, em sua maioria de notas excelente e muito boas, foi no total, o pior nível de satisfação entre as variáveis de interesse.

O aspecto tempo de atendimento compreende um fator comportamental que segundo LARRABEE & BONDEN (2001), para os usuários, atender rapidamente às chamadas significa receber um cuidado com qualidade e conseqüentemente os satisfazem.

A Figura 2 traz o resultado da tabulação, dos dados referente à variável “Cordialidade”, onde a maioria dos respondentes categorizou como excelente e muito bom, totalizando 89,8%. Este item de avaliação recebeu o melhor atributo de satisfação.

Esse dado vem corroborar com a premissa de atendimento adotada na Instituição em questão.

Figura 2: Distribuição da satisfação dos pacientes da unidade cirúrgica em relação à cordialidade no atendimento da equipe de enfermagem. São Paulo, 2012.

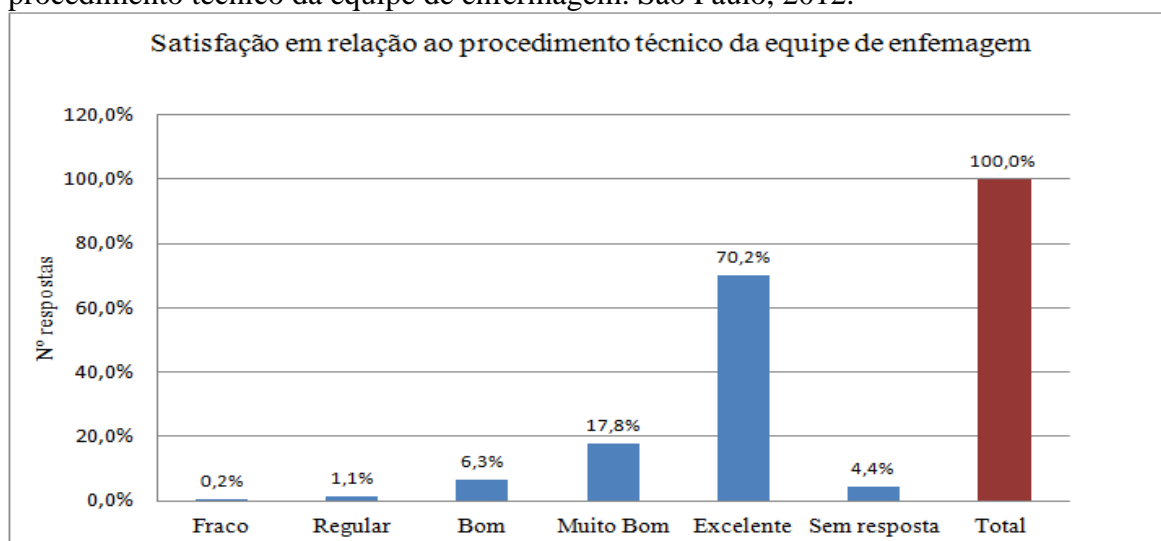


Segundo estudiosos da temática, os atributos mais importantes para a satisfação do paciente são atenção, ser bom ouvinte, não considerar o paciente como um ser inferior e demonstrar comportamento de carinho ao cuidar. Reforçam ainda que a equipe de enfermagem que atua com respeito às necessidades do cliente e proporciona-lhe um tratamento agradável, em geral, atinge sua satisfação plena. (OERMAN, 1999; BADER, 1988)

A Figura 3, a seguir demonstra o índice de satisfação dos clientes em relação aos procedimentos técnicos realizados durante sua hospitalização. Além dos fatores comportamentais do profissional, faz-se necessário corresponder ainda às competências técnicas cabíveis.

Vale lembrar qual o significado de satisfação do cliente quanto ao procedimento técnico da equipe de enfermagem. O que compreende sua análise frente a esse componente? Concordamos com GREENEICH & LONG (1992) quando referem que a proficiência no cuidado, para o cliente, é traduzida como conhecimento, domínio técnico e habilidade organizacional. Em outras palavras, o profissional precisa transmitir segurança ao cliente que recebe o atendimento.

Figura 3. Distribuição da satisfação dos pacientes da unidade cirúrgica em relação ao procedimento técnico da equipe de enfermagem. São Paulo, 2012.



A Tabela 1 traz um olhar panorâmico das respostas do item 3 do questionário de satisfação, no tocante às três variáveis analisadas no estudo. Podemos observar que em geral, a percepção dos pacientes no que diz respeito ao atendimento da equipe da enfermagem é boa, uma vez que cerca de 90% destes, classificaram-no como excelente e muito bom.

Isso nos leva a inferir que a percepção do cliente em relação à sua expectativa sobre o atendimento da equipe de enfermagem foi alcançada.

Tabela 1. Distribuição do total das variáveis: tempo, cordialidade e procedimento segundo categorias. São Paulo, 2012.

Variáveis	Tempo		Cordialidade		Procedimento		Média Total	
	frequência		frequência		frequência		frequência	
Categorias	n	%	n	%	n	%	n	%
Fraco	5	0,9	1	0,2	1	0,2	2	0,4
Regular	20	3,7	1	0,2	6	1,1	9	1,6
Bom	62	16,6	30	5,6	34	6,3	42	8,1
Muito bom	116	21,7	95	17,8	95	17,8	102	19
Excelente	315	58,8	386	72,0	376	70,2	359	67
Sem resposta	18	3,3	23	4,2	24	4,4	21	3,9
Total	536	100	536	100	536	100	536	100

Limitações do estudo

Por se tratar de análise de dados secundários de uma pesquisa institucional de satisfação do cliente, os dados demográficos da amostra respondente e suas respectivas análises de associações com o índice de satisfação, não foram possíveis de serem realizadas.

5 CONCLUSÃO

A avaliação dos usuários respondentes, quanto ao atendimento da enfermagem foi considerada satisfatória em 88%. Esta proporção pode ser considerada adequada, no entanto, sob o ponto de vista da gestão da qualidade, ainda pode melhorar.

Outro ponto a ser considerado, é o que se refere ao tempo de atendimento das chamadas pela equipe de enfermagem, há uma diferença inferior em relação à cordialidade e procedimento técnico. Vale a pena ressaltar que indicadores como estes precisam ser analisados em termos de estrutura (adequação paciente/recursos humanos) e processos, (modelos assistenciais e participação dos serviços de apoio).

Utilizar a pesquisa de satisfação do usuário como um dos instrumentos para avaliação da assistência prestada pela enfermagem pode ser um dos agentes para o alinhamento das adequações necessárias para busca da melhoria contínua do cuidado prestado.

REFERÊNCIAS

CARMAGNANI MIS, D'INNOCENZO M, LABBADIA LL, et al. Avaliação da satisfação do paciente atendido no hospital São Paulo. RAS, 2008, V 10: abr-jun: 61-64.

D'INNOCENZO, M; ADAMI, NP; CUNHA, ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm, 2006, jan-fev: 50 (1): 84-88.

D'INNOCENZO, M; POLIZER, R. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. Rev Bras Enferm, 2006, jul-ago: 59 (4): 548-551.

GREENEICH, D.S.; LONG, C.O. Patient satisfaction update: research applied to practice. App Nurs Res, 5(1): 43-8, 1992.

LARRABEE, J.H.; BOLDEN, L.V. Defining patient perceived quality of nursing care. J Nurs Care Qual, 16(1): 34-60, 2001.

LO-BIONDO-WOOD G, HABER J. Pesquisa em Enfermagem. Métodos, Avaliação Crítica e Utilização. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2001.

LOVGREN, G; ENGSTROM, B; NORBERG A. Patient's narratives concerning good and bad caring. Scand J Caring Sci 10: 151-156, 1996.

MATTAR, F. N. Pesquisa de marketing: edição compacta. São Paulo: Atlas, 1996.

OLIVEIRA, A.M.L; GUIRARDELLO, E.B. Satisfação do paciente com cuidados de enfermagem: comparação entre hospitais. Rev Esc Enferm USP, 2006, mar: 40 (1): 71-77.

OLIVEIRA, AML. Satisfação do paciente: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Strument. Dissertação (mestrado). Universidade Estadual de Campinas SP. 2004.

OREMAN, M. H. Consumers' descriptions of quality health care. J Nurs Care Qual, 14(1): 47-55, 1999.

Anexo I

Nós **Samaritano** estamos em constante busca pela melhoria no atendimento prestado. Contribua conosco avaliando nossos serviços. Agradecemos sua colaboração.

Marque com um **X** a opção que melhor expresse a sua satisfação em cada item:

LEGENDA				
1	2	3	4	5
Fraco	Regular	Bom	Muito bom	Excelente
NA = "Não se aplica"				

1. Como considera a orientação recebida para a sua internação?

1 2 3 4 5 NA

2. Qual sua opinião sobre o atendimento da Equipe Médica?

Orientação: 1 2 3 4 5 NA
 Cordialidade: 1 2 3 4 5 NA

3. Avalie o atendimento e orientação da Equipe de Enfermagem.

Tempo para Atendimento: 1 2 3 4 5 NA
 Cordialidade: 1 2 3 4 5 NA
 Procedimento: 1 2 3 4 5 NA

4. Referente a **nutrição** qual sua opinião sobre:

Comida Oferecida: 1 2 3 4 5 NA
 Atendimento da Nutricionista: 1 2 3 4 5 NA
 Atendimento da Cozeira: 1 2 3 4 5 NA

5. Avalie o atendimento prestado pelo **Fisioterapeuta**.

Cordialidade: 1 2 3 4 5 NA
 Organização da Sessão: 1 2 3 4 5 NA
 Orientação: 1 2 3 4 5 NA

6. Como avalia as seguintes áreas:

Conforto nas instalações: 1 2 3 4 5 NA
 Higiene: 1 2 3 4 5 NA
 Rouparia: 1 2 3 4 5 NA
 Barulhos e Ruídos: 1 2 3 4 5 NA

7. Como considera o atendimento dos Serviços de Diagnóstico.

Qual(is) exame(s):
 1 2 3 4 5 NA

8. Como considera as orientações feitas pelo Médico(a) ou pelo Enfermeiro(a) na alta hospitalar?

1 2 3 4 5 NA

9. Porque você escolheu os Serviços do Hospital

- () Indicação médica
 () Indicação do Convênio
 () Indicação de amigos e/ou familiares
 () Site Samaritano
 () Fácil localização
 () Divulgação em canais de comunicação.
 () Outros _____

10. De 1 a 5 o quanto você recomendaria o Hospital Samaritano para amigos e familiares, sendo 1 para um nível menor de recomendação e 5 para maior.

1 2 3 4 5 NA

11. Usou os serviços da Hospitalidade () sim () não. Se sim, qual a sua avaliação do serviço?

1 2 3 4 5 NA

12. (Opcional) Sobre o cliente atendido:

Nome do Paciente: _____
 Idade: _____ Sexo: () M () F
 Qual andar ficou internado? _____
 Qual região reside em São Paulo (capital)?
 () Norte () Sul () Leste () Oeste
 Demais Localidades: _____
 Tempo de Permanência no Hospital: _____

13. (Opcional) Sobre você:

Nome: _____
 Grau de parentesco com o cliente: _____
 Telefone de contato ou e-mail: _____