

ESTUDO PRELIMINAR SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DO PACIENTE HOSPITALIZADO EM RELAÇÃO À ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Wanda de Águiar Horta *
Yoriko Kamiyama **

Introdução

Bem estar é um estado de conforto, felicidade e relaxamento; este estado se sucede a experiências ou necessidades satisfeitas.

Tensão e desconforto existem quando há uma necessidade não atendida, desaparecendo esta sintomatologia quando o organismo ou o ambiente a satisfizerem.

Como a enfermagem visa assistir o indivíduo no atendimento de suas necessidades básicas, o grau de satisfação do paciente, em relação aos cuidados recebidos se traduz em conforto e bem estar.

Interessou-nos saber, num estudo preliminar, qual o grau de satisfação dos pacientes hospitalizados em relação à assistência de enfermagem prestada por sua equipe, representada pela enfermeira auxiliar de enfermagem e atendente.

Faye Abdellah e Eugene Levine realizaram um estudo amplo dentro desta área procurando identificar quais os fatores que afetam a opinião dos pacientes sobre os cuidados de enfermagem. Efetuaram a pesquisa em 8.600 pacientes e verificaram que os fatores atuantes são: idade, sexo e estado civil. Sabemos ainda que a estes fatores se somam outros como grau de instrução, aspectos culturais e sócio-econômicos, estado físico geral.

Com o intuito de contribuir na melhoria da assistência de enfermagem em seu objetivo de proporcionar conforto atendendo às

(*) Livre docente da Escola de Enfermagem da Universidade de S. Paulo.
(**) Professor assistente do Departamento de Enfermagem Médico-Cirúrgica da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

necessidades básicas, sentimo-nos estimuladas a fazer este estudo tão mais significativo para nós pois se refere às condições reais encontradas em nosso ambiente hospitalar.

Para tanto procuramos verificar diretamente quais os cuidados de enfermagem que proporcionam mais satisfação ao paciente, aplicando instrumento adequado em 39 pacientes internados em um hospital geral, nas clínicas médicas e cirúrgicas.

Material e Método

Aplicou-se um formulário com quatro (4) perguntas que visava, no seu conjunto, a verificação do grau de satisfação dos pacientes em relação à assistência de enfermagem.

Pergunta n.º 1 — *De tudo que o enfermeiro(a) faz, o que mais lhe agrada?*

Esta questão procurou obter de forma direta a resposta a respeito de quais os cuidados de enfermagem que mais satisfazem o paciente.

Pergunta n.º 2 — *De tudo que o enfermeiro(a) faz, o que não lhe agrada?*

Esta questão é o inverso da Primeira. Procurou identificar quais os cuidados que menos satisfação proporcionam ao paciente. As respostas obtidas serviriam de comparação com as da primeira pergunta.

Pergunta n.º 3 — *Se trocássemos de lugar e se eu fosse o Sr(a) o doente e o sr(a) o enfermeiro(a) o que faria para mim?*

Esta questão é uma forma indireta de verificar os cuidados que mais agradam, pois esta pergunta, através da empatia, faz o paciente colocar-se no papel do enfermeiro e citar os cuidados que daria a um doente em condições idênticas às suas — com as mesmas aspirações, preferências, rejeições, hábitos e costumes, sofrimentos e dores, medos e preocupações. Em última análise visa obter como resposta os cuidados que vão atender os problemas sentidos (prioritários) pelos pacientes.

Pergunta n.º 4 — *O que lhe agradaria receber do enfermeiro(a) e que não está recebendo?*

A questão n.º 4 procura verificar indiretamente a validade da pergunta n.º 2 isto é, os aspectos negativos dos cuidados de enfermagem recebidos. Todas as pesquisas que visam diretamente investigar aspectos negativos dos cuidados dão uma freqüência muito baixa de respostas, por uma série de motivos; medo de represálias desejo de agradar o entrevistador, etc. Isto nos levou a incluir esta pergunta para confirmar e completar a pergunta n.º 2.

Este formulário foi experimentado pelos autores no estudo piloto realizado com oito (8) pacientes.

A população escolhida foi de 39 pacientes adultos (mais de 15 anos), de ambos os sexos, internados há mais de 5 dias, conscientes e em condições que possibilitassem uma entrevista.

A escolha destes pacientes foi feita ao acaso, pela ordem das fichas-leito no Kardex da Clínica.

O critério para preenchimento do formulário pelos autores foi uniforme, aplicado durante uma semana nos períodos da manhã e da tarde.

Na abordagem da entrevista foram explicados os objetivos do trabalho a sua natureza, o caráter sigiloso das respostas e da identificação pessoal. Após este contato inicial o entrevistador passava a preencher o formulário. Cada pergunta era lida, as dúvidas esclarecidas e a resposta registrada fielmente.

Pocorou-se manter a entrevista individual com o máximo de privacidade para que os pacientes tivessem maior liberdade para responder.

Após o preenchimento do formulário, os dados foram tabulados e analisados.

Resultados

Dos 39 pacientes entrevistados, 19 eram homens e 20 mulheres. Destes, 21 eram casados (53,8%) e dezoito (46,2%) solteiros. Quanto ao grau de instrução, trinta (76,9%) alfabetizados e nove (23,1%) analfabetos.

Em relação ao grupo etário, quatro (10,3) tinham menos de 20 anos, doze (30,7%) encontravam-se entre 20 e 29 anos, nove (23,1%) no grupo de 30-39 anos, seis (15,4%) de 40 a 49, sete (17,9%) entre 50 e 59 e um único paciente (2,6%) acima de 60 anos.

À 1.^a e 3.^a perguntas todos os pacientes responderam; já na 2.^a pergunta somente 21 objetivaram o seu desagrado e os demais nada tinham a informar sobre os cuidados que lhes desagradavam; estavam plenamente satisfeitos com tudo. Na 4.^a pergunta somente 17 pacientes responderam sobre os cuidados que gostariam de receber, os demais consideraram que estavam satisfeitos e nada mais queriam ou esperavam da enfermagem.

A maior frequência de analfabetos foi encontrada em pacientes do sexo feminino. Ainda é de interesse observar que os pacientes da clínica médica estavam concentrados na faixa etária dos 20 aos 39 anos e a distribuição dos pacientes da clínica cirúrgica é aproximadamente uniforme em todos os grupos etários.

As respostas obtidas foram tabuladas em seu conjunto e a seguir foram detalhadas por clínica, sexo, estado civil, grau de instrução e grupo etário. Consideramos de interesse para publicação, somente a tabulação do conjunto de respostas; entretanto a análise dos dados é discutida com base nos detalhes da tabulação.

Na análise dos dados as respostas de freqüência menor que 5% foram desprezadas por serem julgadas não significativas à discussão.

Nas tabelas I e II apresentamos, respectivamente, as respostas obtidas a 1.^a e 3.^a perguntas.

Tabela I

Respostas obtidas dos pacientes das clínicas médica e cirúrgica, de ambos os sexos, à 1.^a pergunta.

Respostas	Freqüência	
	n.º	%
Atenção	12	30,7
Receber medicamentos	5	12,8
Receber medicamentos na hora certa	4	10,2
Bons cuidados	4	10,2
Tratar com carinho	3	7,7
Todos os cuidados	3	7,7
Tratamento pessoal	2	5,1
Fazer exames	1	2,6
Cuidar com paciência	1	2,6
Trocar a cama	1	2,6
Resolver o problema	1	2,6
Cuidados necessários	1	2,6
Curativo	1	2,6
Total	39	100,0

Tabela II

Respostas à 3.^a pergunta, obtidas dos pacientes de ambos os sexos, das clínicas médica e cirúrgica.

Respostas	Frequência	
	n.º	%
Bons cuidados	11	28,2
Todos os cuidados necessários	10	25,6
Atenção	4	10,2
Medicação	4	10,2
Conversar para animar	2	5,1
O melhor trabalho dentro da função e capacidade do enfermeiro	2	5,1
Ser agradável	1	2,6
Tratar melhor do que é tratado	1	2,6
Atender na hora certa	1	2,6
Não deixar faltar nada	1	2,6
Seguir a prescrição médica	1	2,6
Fazer exames	1	2,6
Total	39	100,0

Dê início, verificamos que os cuidados de enfermagem que mais satisfazem os pacientes de ambos os sexos nas clínicas médicas e cirúrgicas são, em ordem decrescente:

1. Dar atenção ao prestar os cuidados 30,7%
2. Administração de medicamentos 12,8%
3. Administração de medicamentos na hora certa 10,2%
4. Bons cuidados 10,2%
5. Cuidados de enfermagem prestados com carinho 7,7%
6. Receber um tratamento pessoal. 5,1%

Somente 7,7% dos pacientes responderam que todos os cuidados que recebem proporcionam plena satisfação. Até onde estas respostas são válidas? Com este estudo não foi possível quantificar o grau de fidelidade destas respostas. Ocorrem-nos várias hipóteses: a) receio de que as respostas fossem reveladas ao serviço de enfermagem do hospital? b) Realmente estão satisfeitos com os cuidados recebidos? c) Desejo de não desagradar o entrevistador? Não nos preocupamos em comprovar estas hipóteses.

Comparando essas respostas com as obtidas na 3.^a pergunta, verificamos que houve concordância, porém, alteração na ordem de freqüência, a saber:

1. Bons cuidados	28,2%
2. Dar todos os cuidados necessários	25,6%
3. Dar atenção ao prestar cuidados	10,2%
4. Administração de medicamentos	10,2%
5. Conversar para animar	5,1%
6. O melhor cuidado dentro da capacidade e função do enfermeiro	5,1%

Como já comentamos, somente 21 pacientes responderam a pergunta n.º 2 demonstrando que os cuidados de enfermagem que desagradam ao paciente devido à sua natureza ou por serem prestados inadequadamente são, em ordem decrescente:

1. Ser acordado muito cedo para pesagem, referido por quatro pacientes.
2. Ser maltratado, e passagem de sonda gástrica, respectivamente por dois pacientes.

Treze pacientes deram respostas diferentes as quais enumeraremos:

- não atender à campainha,
- tirar sangue,
- chuveiro com água fria,
- comentários desairosos às queixas do paciente,
- não fornecimento de roupas,
- chamar atenção quando sai ao corredor,
- chamar atenção por mínimas coisas,
- dieta errada,
- não responder às perguntas sobre o tratamento,
- não poder telefonar,
- existência de um só banheiro para homens e mulheres.

Comparando tais respostas às obtidas na 4.^a pergunta, verificamos que houve concordância no fato de que dos vinte e um pacientes que responderam à pergunta n.º 2, dezessete deles o fizeram em relação à pergunta n.º 4, embora as queixas tenham diferido em sua formulação mas, no conjunto, coincidem em sua essência.

As respostas à pergunta n.º 4 estão discriminadas a seguir:

- não atender ao pedido,
- medicamentos faltando no hospital,
- falta de atendimento à dor,
- atendimento ao pedido,
- carinho, zelo,
- liberdade para ir ao terraço,
- atenção
- não dar a medicação para dor,
- não colocar bolsa de água quente,
- não ter cabide no banheiro,
- não deixa telefonar,
- não poder receber nada fora do horário,
- se atendido sem precisar chamar,
- medicação na hora certa.

A freqüência das respostas às perguntas n.º 2 e n.º 4 é relativamente elevada pois vinte e um (53,8%) dos trinta e nove pacientes afirmaram receber cuidados não satisfatórios e 17 (43,6%) relataram omissão de cuidados de natureza diversa.

Na tabulação detalhada, os dados foram analisados em função as variáveis: sexo, estado civil, grau de instrução e grupo etário. Vejamos quais os resultados no que se refere às perguntas 1 e 3.

Sexo — De acordo com o sexo, os dados mais significantes são:

Masculino

dar atenção ao prestar os cuidados,
bons cuidados,
administração de medicamentos, na hora certa,
todos os cuidados,
receber tratamento pessoal.

Feminino

administração de medicamentos,
dar atenção ao prestar os cuidados,
todos os cuidados necessários,
bons cuidados.

Os cuidados que satisfazem pois, ao paciente do sexo masculino parecem diferir daqueles mais agradáveis aos do sexo feminino; isto parece ser devido às características inerentes aos dois sexos. Assim, o cuidado de enfermagem que mais satisfaz o paciente do sexo masculino é “dar atenção ao prestar os cuidados” enquanto as mulheres ficam mais satisfeitas quando recebem a medicação.

Observa-se ainda que o sexo masculino exige e especifica mais os cuidados que mais satisfação lhe proporcionam.

Em relação às perguntas n.º 2 e 4, ou seja, aos cuidados omissos ou que são desagradáveis, observa-se a frequência maior de respostas em mulheres. Isto nos demonstra um aspecto curioso: os homens apresentam maior grau de satisfação apesar da maior exigência e especificação à assistência que recebem. As mulheres, ao contrário, são menos explícitas quanto ao tipo de cuidados que desejam receber, no entanto, apresentam, menor grau de satisfação.

A falta de conhecimentos em relação à assistência de enfermagem observada em maior grau nas mulheres, talvez seja um dos fatores que fazem com que estas tenham menor percepção do atendimento de suas necessidades pela enfermagem. Outra possibilidade é que, geralmente, a mulher sendo mais minuciosa na observação, percebe mais os cuidados omissos ou os prestados inadequadamente.

Os homens demonstram encarar com mais seriedade o plano terapêutico a ponto de exigir a administração de medicamentos na hora certa e um cuidado personalizado.

Estado civil — Em relação ao estado civil observam-se os seguintes resultados:

Casados

- bons cuidados,
- dar atenção ao prestar os cuidados,
- administração de medicamentos na hora certa.

Solteiros

- dar atenção ao prestar os cuidados,
- todos os cuidados,
- todos os cuidados necessários.

Quanto aos cuidados que desagradam ou que são omissos, tanto os casados como os solteiros citaram "ser acordado muito cedo para pesagem". Quinze pacientes casados relataram insatisfação aos cuidados que recebem e vinte e três solteiros manifestaram desagrado à assistência de enfermagem que receberam.

Os casados parecem exigir mais da enfermagem, porém se queixaram com menor frequência. Os solteiros apesar de exigirem menos, queixaram-se com frequência muito maior que os casados. É provável que o estado de celibato ofereça menor segurança, ou porque não tendo, em geral, responsabilidades de família, as têm voltadas para si próprios.

Grau de instrução: As respostas dadas pelos pacientes alfabetizados diferem sensivelmente na enumeração e na essência.

Os cuidados mais agradáveis ou sejam, os cuidados que mais satisfação proporcionam são:

Analfabetos:

- dar atenção ao prestar os cuidados,
- fazer tudo que for necessário,
- administração de medicamentos.

Alfabetizados

- bons cuidados,
- dar atenção ao prestar os cuidados,
- administração de medicamentos na hora certa,
- administração de medicamentos,
- cuidados prestados com carinho,
- tratamento pessoal,
- conversar para animar.

Quanto aos cuidados desagradáveis ou omissos, 75% dos analfabetos apresentaram queixas, enquanto apenas 39,5% dos alfabetizados as fizeram. Estas respostas parecem demonstrar que as exigências dos pacientes variam grandemente em relação ao seu nível de instrução, o que nos leva a inferir que também estão relacionadas ao nível sócio-econômico-cultural. Assim, 50% dos analfabetos disseram estar satisfeitos quando recebem cuidados de enfermagem com "atenção" e apenas 25,5% dos alfabetizados demonstraram satisfação com o mesmo tipo de tratamento. É interessante observar

que os alfabetizados especificaram a necessidade da administração de medicamentos na hora certa. Uma outra exigência dos alfabetizados é o tratamento personalizado; isto parece demonstrar que quanto mais esclarecido é o paciente, mais tem a exigir da enfermagem em termos de satisfação da necessidade de individualização e de auto-reconhecimento. O mesmo fenômeno observado em relação ao sexo, estado civil, no que se refere às respostas às perguntas n.º 2 e 4 foi aqui também encontrado, assim é que 75% dos analfabetos relataram cuidados de enfermagem omissos ou desagradáveis e somente 42% dos alfabetizados manifestaram sua insatisfação.

Os alfabetizados especificaram melhor os cuidados que agradam mais: administração de medicamentos na hora certa, conversar, resolução dos problemas, tratamento pessoal, curativo, seguir a prescrição médica e arrumação de cama. Os analfabetos não conseguiram exprimir detalhadamente os cuidados que agradam; ficaram dentro de um agrupamento genérico como: tudo o que recebem é agradável e bom, aquilo que o enfermeiro faz é necessário, prestação de bons cuidados e administração de medicamentos.

Grupo etário — Quanto ao grupo etário temos a salientar que entre as mulheres o grupo mais satisfeito encontra-se na faixa dos 50 anos para cima, e entre os homens a frequência de maior satisfação recaiu em duas faixas a saber: de menos de 20 anos a 29 anos e dos 50 anos para cima.

Outro aspecto interessante encontrado foi o cuidado que mais satisfaz e que varia conforme o grupo etário. Assim é que 75% dos homens acima dos 50 anos requerem atenção ao receber os cuidados e este mesmo tipo de requisição é citado como mais satisfatório para as mulheres entre 20 e 29 anos. O desejo de receber medicamentos foi igual para ambos os sexos, entre 20 e 40 anos. Entre os homens, no que se refere às perguntas n.º 2 e 4, os pacientes abaixo de 20 anos não têm queixas, e nas demais idades a única queixa que persistiu foi o fato de ser acordado cedo para pesagem.

Conclusões

Os dados obtidos demonstram que dos 39 pacientes entrevistados, apenas 7,7% estão satisfeitos com todos os cuidados que recebem; evidentemente a maioria não acusou esta satisfação o que se constatou pelas respostas às perguntas n.º 2 e 4.

Os mais satisfeitos são de modo geral, os indivíduos casados, alfabetizados, dos grupos etários de menos de 20 a 29 anos e de 50 para cima nas mulheres; e os homens mais do que as mulheres.

O grau de satisfação varia segundo o sexo, o estado civil, grau de instrução e idade, o que veio confirmar, até certo ponto dentro dos limites deste estudo, os trabalhos de Abdellah e Levine.

Os analfabetos, solteiros e mulheres são os mais insatisfeitos e contraditoriamente exigem menos; não sabem especificar os cuidados que lhes agradam. Presume-se que os alfabetizados, os homens e os casados apresentam menor grau de insatisfação pelo fato de serem mais esclarecidos em relação à assistência de enfermagem que lhes deve ser prestada pela enfermagem, pois especificam os cuidados que gostam de receber e os exigem; aceitam melhor os cuidados omissos ou os prestados inadequadamente; depositam confiança na responsabilidade do enfermeiro o que se pode inferir da resposta: "o melhor cuidado dentro da capacidade e função do enfermeiro".

Dado o fato de somente uma pequena porcentagem de pacientes (7,7%) estarem satisfeitos com os cuidados que recebem fica demonstrado, nos limites da amostragem feita que pode ter sido insuficiente para conclusão genérica, que a qualidade da assistência de enfermagem em nosso meio ainda deixa muito a desejar.

Foi grande a relação de respostas descrevendo ocorrências desagradáveis e cuidados omissos e inadequados.

Destes resultados podemos inferir que a enfermagem ainda não está atendendo às necessidades básicas dos pacientes e portanto não está proporcionando conforto e bem estar.

RESUMO

O conforto e bem estar do paciente dependem do grau de satisfação de suas necessidades.

Procurou-se verificar o grau de satisfação dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados que lhes são prestados.

Foi feito um estudo com 39 pacientes, com aplicação de formulário contendo perguntas diretas e indiretas para o levantamento dos cuidados que mais agradam e desagradam os pacientes e conclusão posterior do grau de satisfação dos mesmos em relação à assistência de enfermagem. O preenchimento do formulário foi realizado em entrevista individual obedecendo-se a critério uniforme.

Os dados obtidos demonstram que apenas 7,7% dos pacientes estão satisfeitos com os cuidados que recebem. De modo geral os homens estão mais satisfeitos que as mulheres; os casados mais que os solteiros e os alfabetizados mais que analfabetos. Observe-se também que quanto à idade, o maior grau de satisfação em relação

aos cuidados recebidos recai na faixa etária dos 50 anos para cima entre as mulheres e de menos de 20 a 29 e dos 50 para cima entre os homens.

Sem tentar generalizar, dentro dos limites do estudo conclui-se que a qualidade do cuidado de enfermagem em nosso meio ainda deixa muito a desejar.

Bibliografia

1. ABDELLAH and LEVINE — What factors affect patient's opinions of their nursing care. *Hospitals* 31:61-4, 16 nov. 1957.
2. CONNOLLY and FISCHER — Promotion of physical confort and safety. Boston University.
3. YOUNG — Quality patient care. *Canadian Nurse*. 61:975-8. Dec. 1965.
4. HARA — Considerações sobre o ensino da assistência de enfermagem no atendimento das necessidades básicas. *Rev. da EEUSP*. 3:35-61. Março, 1969.
5. HORTA — Aspectos do conforto do paciente em hospitais. *Rev. Brasileira de Enfermagem*. XVII: 114-118. Jun. Ag. 1964.