

SATISFAÇÃO DO PACIENTE: REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE AS PRINCIPAIS DIMENSÕES E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO

Mariana Monteiro Pereira¹, Roberta Meneses Oliveira², Yane Carmem Ferreira Brito³, Suzana Carvalho Pinto de Melo⁴, Mayula Mirely dos Santos⁵

Introdução: Para uma avaliação adequada da assistência de enfermagem é imprescindível a utilização de indicadores, pois proporcionam uma medida e permitem o monitoramento e a identificação de oportunidades de melhoria de serviços e de mudanças positivas em relação ao alcance da qualidade. No âmbito da enfermagem, os indicadores mais estudados são aqueles que se relacionam aos cuidados físicos, por serem numéricos e de fácil manejo¹. Em outra perspectiva, é necessário romper a tradição de somente serem utilizados indicadores que trazem dados objetivos e concretos, para que se possa trabalhar com um grupo de vários tipos de indicadores, visando conhecer toda a complexa realidade da assistência de Enfermagem. Atualmente, a satisfação do paciente é sugerida pela *American Nursing Association* (ANA) como um dos indicadores para avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem. A avaliação da assistência, na perspectiva da satisfação dos pacientes, proporciona dignidade aos sujeitos do processo e informações essenciais para a gestão. Assim, gestores e trabalhadores podem conhecer as reais necessidades dos usuários dos serviços de saúde e buscar, continuamente, processos de trabalhos que possam satisfazê-los². Portanto, conhecer o grau de satisfação do paciente poderá fundamentar a elaboração de estratégias que poderão modificar as questões que não atendem às necessidades e expectativas desses indivíduos, resultando, assim, em um atendimento de qualidade. **Objetivos:** identificar os instrumentos de avaliação da satisfação do paciente divulgados na literatura científica da enfermagem brasileira; analisar as principais dimensões relacionadas a essa satisfação e identificar as implicações da satisfação do paciente para a qualidade da assistência de enfermagem. **Metodologia:** trata-se de revisão integrativa da literatura, método de pesquisa que envolve a síntese de múltiplos estudos e possibilita conclusões gerais sobre particular área de estudo, seguindo seis etapas predeterminadas³. Para seleção dos artigos, realizou-se busca em três bases de dados: SCIELO, LILACS e BDEFN. Os critérios de inclusão foram: artigo publicado em língua portuguesa ou espanhola, com resumo disponível na íntegra e que respondesse à questão norteadora: *Como se configura a avaliação da satisfação dos pacientes em pesquisas realizadas por enfermeiros nos aspectos relativos a instrumentos de medida, dimensões e implicações para a qualidade da assistência de enfermagem?* Realizou-se busca com os descritores de assunto cadastrados no DeCS (Descritores em Ciências da Saúde): “satisfação do paciente” e “enfermagem”. Foram excluídos artigos de revisão, teses e duplicidades. Para a coleta de dados dos artigos incluídos na revisão foi utilizado instrumento validado para simplificar, resumir e organizar os achados⁴. Essa abordagem, além de permitir sucinta organização dos dados, facilita a comparação dos estudos em tópicos específicos como problemas, variáveis e características da amostra. Os resultados dos estudos analisados

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica – PROVIC. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: yane_carmem@hotmail.com
4. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: suzana.cmelo@hotmail.com
5. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: mayulams@yahoo.com.br

foram discutidos em três categorias temáticas: 1. Domínios e dimensões da satisfação do paciente com a assistência de enfermagem; 2. Métodos e instrumentos de avaliação da satisfação do paciente; 3. Satisfação do paciente como indicador da qualidade da assistência de enfermagem. **Resultados:** encontrou-se um total de 26 artigos, o qual, após aplicação dos critérios de inclusão, resultou numa amostra de 11 artigos. Sobre a caracterização dos estudos, houve predomínio dos descritivos (10), sendo apenas um epidemiológico prospectivo. A abordagem quantitativa foi a mais utilizada (7), seguida da qualitativa (3) e da quanti-qualitativa (1). Referente ao periódico, todos os estudos foram publicados em revistas conceituadas, destacando-se a Acta Paulista de Enfermagem (3) e a Revista da Escola de Enfermagem da USP (2). Os estudos foram publicados no período de 2002 a 2012. Na Categoria 1, sobre domínios e dimensões da satisfação do paciente, os estudos apresentaram os domínios Profissional, Educacional e de Confiança, sendo os que mais recebem destaque o Profissional e a Confiança. Quanto às principais dimensões da avaliação da satisfação do paciente com relação à assistência de enfermagem, destacaram-se: relacionamento interpessoal (7), competência/qualidade técnica do enfermeiro (7), empatia (7), comunicação/informação (6), garantia/cortesia da equipe (5), dignidade (4), eficácia/resolução (4), receptividade (4), dentre outros. Na Categoria 2, verificaram-se diferentes métodos para avaliar satisfação do paciente: entrevista semi-estruturada abordando a tríade proposta por Donabedian – estrutura, processo e resultado; entrevista aberta em profundidade a partir de pergunta norteadora; entrevista por telefone; observação livre; questionários semi-estruturados utilizando escalas diferentes - escala likert; escala adotando pontuação mínima e máxima (0 a 10) e escala psicométrica *Service Quality*; formulário estruturado com questões predominantemente fechadas contendo itens referentes à caracterização do usuário, à avaliação da estrutura física/funcionamento e à percepção do usuário em relação ao atendimento à saúde; além do Instrumento de Satisfação do Paciente, constituído de 25 itens agrupados nos três domínios: Profissional, Educacional e Confiança. Finalmente, na Categoria 3, abordou-se a satisfação do paciente como indicador de qualidade da assistência de enfermagem, constatando-se que a satisfação do paciente tem sido considerada indicador subjetivo essencial para avaliação da qualidade da assistência de Enfermagem, exercendo também influência na avaliação dos serviços prestados pela instituição como um todo, já que a convivência constante e ininterrupta entre paciente e equipe de enfermagem faz com que a categoria seja o elo de interação deste com o hospital. Para tanto, os enfermeiros devem considerar alguns aspectos para efetivamente trabalharem o indicador satisfação no gerenciamento do cuidado, o que inclui a mudança de cultura, dos valores e princípios, resultando numa assistência com foco no atendimento das expectativas e nas reais necessidades de cuidado de enfermagem do paciente. **Conclusões:** os estudos possibilitaram conhecer as dimensões mais implicadas na avaliação da satisfação do paciente, destacando-se aquelas voltadas aos domínios profissional e de confiança, que significam os que mais chamam a atenção do paciente ao receber cuidados de enfermagem. Por outro lado, sugere-se incremento na dimensão educacional da satisfação por parte dos enfermeiros, o que inclui estratégias de educação em saúde, orientações quanto ao estado de saúde, tratamentos,

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica – PROVIC. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: yane_carmem@hotmail.com
4. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: suzana.cmelo@hotmail.com
5. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: mayulams@yahoo.com.br

expectativas, prognóstico, dentre outros aspectos. Além disso, encontrou-se que são vários os instrumentos disponíveis para a avaliação da satisfação, devendo haver divulgação nos serviços e utilização pelos profissionais, considerando a real percepção do paciente quanto ao atendimento recebido e fortalecendo o papel deste como protagonista na busca pela qualidade nos serviços de saúde. **Implicações para enfermagem:** o estudo mostra-se importante, pois direciona a assistência de enfermagem para o foco na satisfação do paciente, ao possibilitar o conhecimento dos enfermeiros quanto aos diferentes modelos de avaliação e às principais dimensões consideradas intrínsecas à satisfação do paciente. Além disso, favorece a gestão da qualidade de enfermagem baseada em indicadores, planejamento estratégico, refletindo na construção de uma cultura da qualidade. **Referências:** 1. Vituri DW. Desenvolvimento e validação de um instrumento para avaliação da qualidade do cuidado de enfermagem [dissertação]. Maringá: Universidade Estadual de Maringá, Departamento de Enfermagem, 2007.; 2. Dias OV, Ramos LH, Costa SM. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. Revista Pró-univerSUS 2010 1(1): 11-26.; 3. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. Texto Contexto Enferm 2008 17(4): 758-64.; 4. Ursi ES. Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa da literatura [dissertação]. Ribeirão Preto: Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, 2005.

Descritores: Enfermagem. Satisfação do Paciente. Qualidade da Assistência à Saúde.

Área temática: 10. Gerenciamento dos Serviços de Saúde e de Enfermagem

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica – PROVIC. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
2. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: yane_carmem@hotmail.com
4. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: suzana.cmelo@hotmail.com
5. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. E-mail: mayulams@yahoo.com.br