

Millenium, 2(ed espec. nº9), 43-52.

pt

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS- REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

QUALITY OF NURSING CARE AND PATIENT SATISFACTION IN PRIMARY HEALTH CARE- INTEGRATED REVIEW

CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD - REVISIÓN INTEGRATIVA DE LA LITERATURA

Deolinda Bernardo¹
Pedro Lucas¹

¹ Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Lisboa, Portugal

Deolinda Bernardo - dcbernardo@esel.pt | Pedro Lucas - prlucas@esel.pt



Autor Correspondente

Pedro Ricardo Martins Bernardes Lucas
Escola Superior de Enfermagem de Lisboa
Polo Calouste Gulbenkian
Avenida Prof Egas Moniz
1600 - 190 Lisboa
prlucas@esel.pt

RECEBIDO: 23 de dezembro de 2020
ACEITE: 20 de abril de 2021



RESUMO

Introdução: A qualidade dos cuidados de enfermagem (CE) tem um forte impacto na satisfação dos clientes (SC) e é uma dimensão essencial do ambiente de prática de enfermagem.

Objetivos: Analisar a evidência científica acerca da satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem em Cuidados de Saúde Primários (CSP).

Métodos: Revisão integrativa da literatura em 3 etapas. 1) Uma pesquisa inicial na CINAHL e MEDLINE. 2) Uma pesquisa mais alargada, utilizando as mesmas palavras-chave e termos de pesquisa, nas restantes bases de dados da plataforma EBSCOHost. 3) Pesquisa nas referências bibliográficas dos artigos selecionados. Os estudos selecionados foram do período entre 2009 e 2019.

Resultados: Selecionaram-se vinte estudos que relatam achados sobre as dimensões que constituem o conceito de SC: arte no atendimento; qualidade técnica ou científica; custos; organização física e ambiental; disponibilidade dos profissionais; continuidade de cuidados; e resultados dos CE.

Conclusão: A SC é descrita como o valor e reação aos CE que receberam. A SC com os CE é considerada como indicador fundamental da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Palavras-chave: enfermagem; satisfação do cliente; qualidade dos cuidados de saúde; organização e administração; revisão

ABSTRACT

Introduction: The quality of nursing care (NC) has a strong impact on patient satisfaction (PS) and is an essential dimension of the nursing practice environment.

Objectives: To analyze about PS with NC in Primary Health Care.

Methods: Integrative literature review with 3 steps. 1) An initial search at CINAHL and MEDLINE. 2) A broader search, using the same keywords and search terms, in the remaining databases of the EBSCOHost platform. 3) Search the bibliographic references of the selected articles. The selected studies were from the period between 2009 and 2019.

Results: Twenty studies were selected that report findings on the dimensions that make up the PS concept: art in care; technical or scientific quality; costs; physical and environmental organization; availability of professionals; continuity of care; and NC results.

Conclusion: PS is described as the value and reaction to the nursing care they received. PS with NC is considered a fundamental indicator of the quality of nursing care.

Keywords: nursing; patient satisfaction; quality of health care; health services administration; review

RESUMEN

Introducción: La calidad de la atención de enfermería (AE) tiene un fuerte impacto en la satisfacción del cliente (SC) y es una dimensión esencial del entorno de la práctica de enfermería.

Objetivos: Analizar el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en la Atención Primaria a Salud.

Métodos: Revisión integrativa de la literatura en 3 etapas. 1) Una búsqueda inicial en CINAHL y MEDLINE. 2) Una búsqueda más amplia, utilizando las mismas palabras clave y términos de búsqueda, en el resto de las bases de datos de la plataforma EBSCOHost. 3) Buscar las referencias bibliográficas de los artículos seleccionados. Los estudios seleccionados fueron del período comprendido entre 2009 y 2019.

Resultados: Se seleccionaron veinte estudios que reportan hallazgos sobre las dimensiones que constituyen el concepto de SC: arte en el cuidado; calidad técnica o científica; costos; organización física y ambiental; disponibilidad de profesionales; continuidad de la atención; y resultados de AE.

Conclusión: SC se describe como el valor y la reacción a la atención de enfermería que recibieron. AE se considera un indicador fundamental de la calidad de la atención de enfermería.

Palabras clave: enfermería; satisfacción del paciente; calidad de la atención de salud; administración de los servicios de salud; revisión

INTRODUÇÃO

A satisfação do cliente com a qualidade dos cuidados de saúde é definida como a evolução subjetiva das reações cognitivas e emocionais, resultante da interação entre as expectativas quanto aos cuidados de saúde ideais e a percepção dos cuidados recebidos (MacAllister et al., 2016).



O conceito de Satisfação tem preocupado os enfermeiros gestores, considerando-a como um indicador significativo de qualidade dos cuidados de enfermagem prestados (Freitas, Silva, Minamisava, Bezerra, & Sousa, 2014).

Nos Cuidados de Saúde Primários, a satisfação equivale ao bem-estar do cliente, manifesto na sua opinião sobre a qualidade dos serviços obtidos (Roque, Veloso, & Ferreira, 2016).

A satisfação encontra-se associada às expectativas que o cliente tem de um determinado serviço e os enfermeiros devem satisfazer essas mesmas as expectativas e tentar até superá-las. No entanto como cuidados humanizados que prestam, os enfermeiros devem ter em conta que cada cliente é um ser singular, ou seja, cada um tem a sua expectativa dos serviços e consequentemente a sua própria ideia de satisfação. Assim o que pode ser um serviço ou cuidado de qualidade para um, pode não o ser para outro, devendo cada cliente ser analisado, avaliado e reconhecido como um caso único e novo, de forma holística (Freitas, Parreira & Domingues, 2016).

1. ENQUADRAMENTO TEORICO

Conhecer os ambientes onde decorrem as práticas de cuidados, é uma forma de contribuir para melhorá-las e, consequentemente, promover a QCE e a SC (Lucas & Nunes, 2020; Carvalho & Lucas, 2020).

O ambiente de prática de enfermagem (APE) é fundamental para o sucesso dos sistemas de saúde (Almeida, Nascimento, Lucas, Jesus & Araújo, 2020) e está relacionado com a satisfação profissional, com a QCE, com a segurança do cliente e com a efetividade dos cuidados para os clientes e para a eficiência das organizações (Carvalho & Lucas, 2020; Lucas & Nunes, 2020; Sul & Lucas, 2020).

Promover a qualidade dos cuidados que os enfermeiros prestam e, portanto, contribuir para a melhoria dos contextos das práticas clínicas é um fator fundamental para a SC. A QCE é um elemento essencial na profissão e refere-se, entre outros aspetos, à relação direta entre o cliente e o enfermeiro. Depende de muitos fatores, principalmente do APE (Lucas & Nunes, 2020).

Lake define o ambiente da prática como as características organizacionais de um contexto de trabalho que facilitam ou constroem a prática profissional de enfermagem (Lake, 2002). Um APE favorável leva à melhoria dos resultados dos clientes, é um fator essencial para o aumento da satisfação dos enfermeiros sendo fundamental para se manter equipas com dotações seguras e nelas reter os enfermeiros (Lucas & Nunes, 2020; Sul & Lucas, 2020) promovendo a SC. APE favorável é caracterizado pela adequação de recursos humanos e materiais, participação ativa dos enfermeiros na governação das organizações, qualidade do atendimento e de prestação de cuidados de enfermagem, e boas relações entre os diferentes grupos profissionais dos serviços de saúde (Almeida et al., 2020; Lake, 2002). De acordo com a evidência científica das últimas décadas, estes APE favoráveis têm impactos significativos nos níveis de qualidade e segurança dos cuidados ao cliente, bem-estar dos profissionais de saúde, qualidade e produtividade, e eficácia dos serviços, organizações e sistemas de saúde (Almeida et al., 2020).

Por outro lado, APE pobres, com falta de apoio da gestão, fraca liderança e má relação multidisciplinar estão associados a: diminuição da QCE; eventos adversos nos clientes como erros; aumento da mortalidade e complicações; reinternamentos por complicações; aumento dos custos com os cuidados de saúde; prestação ineficaz de cuidados, conflitos e stress entre os profissionais de saúde; insatisfação profissional e aumento da rotatividade dos enfermeiros (Lucas & Nunes, 2020). Todos estes aspetos contribuem fortemente para a insatisfação dos clientes com os cuidados que lhe são prestados.

Um APE seguro caracteriza-se por boas relações profissionais entre os seus membros, apoio da gestão aos profissionais e horários de trabalho equilibrados (Lucas & Nunes, 2020). Caracteriza-se também por adequação entre a carga de trabalho e as competências dos enfermeiros, tempo para dar resposta às necessidades dos clientes, autonomia profissional, recursos adequados e oportunidades de progressão profissional (Lucas & Nunes, 2020). Todos estes aspetos são de grande importância para promover a SC.

Os enfermeiros gestores desempenham um papel fundamental na criação de um APE favorável, positivo e na promoção de uma prestação de cuidados de qualidade (Carvalho & Lucas, 2020; Lucas & Nunes, 2020) por forma a promover a SC. Eles podem ainda proporcionar as ferramentas necessárias para o desenvolvimento profissional e para a liderança das equipas que contribuem para a SC. A liderança em enfermagem desempenha, um papel central nos cuidados de qualidade ao cliente, o qual envolve quatro atividades fundamentais: facilitar a comunicação contínua eficaz; fortalecimento das relações intra e interprofissionais; construção e manutenção de equipas; e envolvimento dos pares (Carvalho & Lucas, 2020). A liderança influencia o APE (Lucas & Nunes, 2020), a QCE (Carvalho & Lucas, 2020) e a SC.

Sem competências e conhecimentos adequados, torna-se difícil para os líderes em enfermagem manterem um ambiente de prática favorável (Lucas & Nunes, 2020). O enfermeiro gestor é um motor de mudança no caminho para a excelência, organizando os recursos existentes e criando um ambiente seguro nos cuidados de enfermagem (Lucas & Nunes, 2020) por forma a aumentar a SC.

A SC tem grande destaque na cultura das organizações, sendo sempre um resultado e processo substancialmente analisado nos estudos da qualidade, encontrando-se intimamente ligada a esta. A orientação para o cliente é fundamental e cada vez mais uma tarefa exigente, devido ao grau de informação crescente bem como ao grau de exigência do cliente. Assim, os serviços de

enfermagem devem seguir os passos das grandes organizações, devendo empenhar-se e dedicar-se de modo a proporcionar cuidados confiáveis e seguros, para que o cliente fique satisfeito e retorne (Freitas et al., 2014).

2. MÉTODOS

Esta revisão teve como referência a metodologia proposta por Whittemore & Knafel (2005) para revisões integrativas: tendo como objetivo “analisar a evidência científica acerca da satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem em CSP”. A pergunta de revisão definiu-se: “Como se caracteriza a satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem em CSP?”

2.1 Critérios de inclusão

Para a elaboração desta revisão foram considerados os seguintes critérios de inclusão:

- Artigos apresentados com texto integral;
- Artigos referentes a cuidados de enfermagem;
- Artigos que apresentassem informação ao nível dos parâmetros considerados imprescindíveis de analisar: Participantes (clientes ou pacientes, enfermeiros (que exercem funções em CSP), Intervenções (estudos que se reportam a cuidados de enfermagem), Comparações (quando existentes), Resultados (percepções sobre a satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem), desenho do estudo e ainda, ano e autor(es).

O processo de identificação, seleção e inclusão dos estudos deu-se em três etapas conforme explanado no PRISMA *Flow Diagram* (Figura 1).

Na primeira etapa foram retirados os artigos duplicados; assim, do total de 274 artigos, excluíram-se 24. Na segunda etapa, procedeu-se à leitura dos títulos tendo sido excluídos 69 e da leitura dos resumos excluíram-se 3 artigos, tendo resultado 32 artigos. Na terceira etapa realizou-se a leitura na íntegra desses 32 artigos, sendo retirados 19 artigos por não atenderem aos critérios de inclusão e por não responderem à questão norteadora desta revisão. Ainda se acrescentaram 7 artigos pela pesquisa nas referências bibliográficas pelo que a seleção final foi de 20 artigos.

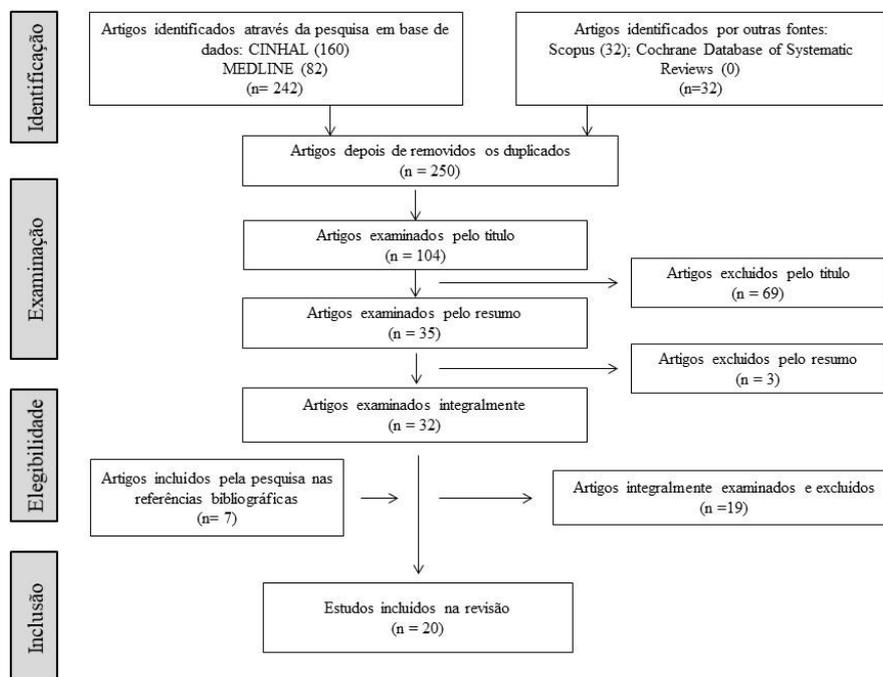


Figura 1 - Fluxograma do processo de pesquisa e seleção dos estudos

2.2 Estratégia de pesquisa

Para esta revisão que tem como objetivo “analisar a evidência científica acerca da satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem em CSP” utilizou-se uma estratégia de pesquisa em três etapas. Na primeira etapa realizou-se uma pesquisa nas bases de dados eletrónicas CINAHL e MEDLINE, seguida de uma análise das palavras inseridas no título e resumo dos artigos identificados bem como dos termos indexados presentes nos mesmos. Posteriormente foi realizada uma segunda análise nas restantes bases de dados da plataforma EBSCOHost usando todas as palavras-chave e termos indexados. Em terceiro lugar, foram



pesquisados estudos adicionais identificados nas referências bibliográficas dos artigos selecionados. De seguida, dois revisores examinaram os artigos de texto completo, de forma independente para verificar os critérios de inclusão. Não foi necessária a análise de um terceiro revisor, uma vez que não existiram quaisquer desacordos. Decidiu-se alargar o limite temporal estabelecido devido à pouca evidência neste tema em CSP. Assim definiu-se o período compreendido entre 2009 e 2019. No entanto pela escassez de artigos em CSP foram selecionados cinco artigos desde 2001. Considerámos os idiomas de português, inglês e espanhol.

Identificámos quatro descritores: Satisfação dos clientes (Patient satisfaction); Cuidados de Enfermagem (Nursing Care); Qualidade dos cuidados de enfermagem (Quality of nursing care); Gestão dos cuidados de enfermagem (Nursing care management), validados através dos Descritores em Ciências da Saúde - DeCS (compatível com Medical Subject Headings - MeSH). Estes foram combinados através das expressões booleanas OR e AND da seguinte forma: Patient Satisfaction and (Nurse management OR Nurse Leaders OR Nurse managers) and nurs* and Quality of nursing Care.

As fontes de informação/bases de dados consultadas foram CINAHL Plus with Full Text, Medline with Full Text, Cochrane Database of Systematic Reviews, Cochrane Methodology Register e Scopus.

3. RESULTADOS

A seleção dos estudos foi realizada por meio da leitura minuciosa dos títulos e resumos, de modo que foram para a seleção final os estudos que atendiam aos critérios de inclusão supracitados. Para a seleção final dos artigos foi realizada a leitura do trabalho na íntegra, sendo selecionados aqueles que se apresentam na tabela 1, cujos tópicos de interesse abordados são: autor, ano de publicação, idioma ou país de origem da publicação, título do artigo, tipo de estudo e população abrangida. Objetivo da investigação, resultados encontrados e implicação para a gestão em enfermagem.

Tabela 1 - Tabela de caracterização geral e resultados dos artigos selecionados

| Autor/Ano/País | Tipo de estudo/ População | Objetivo | Resultados | Implicações para a Gestão em Enfermagem |
|--|---|---|--|---|
| 1. Abdel- Maqsood et al., 2012 Jordânia | Estudo de correlação descritiva / 250 clientes. | Descrever as diferenças entre as expectativas do cliente e a satisfação com o cuidado de enfermagem (CE), e determinar as relações entre a satisfação do cliente e as variáveis sociodemográficas. | Os clientes estavam mais satisfeitos com os aspectos técnicos e éticos dos CE, enquanto estavam menos satisfeitos com os CE durante o turno da noite, bem como com as informações que os profissionais forneciam. A diferença entre as expectativas e satisfação dos clientes foi significativa. | A opinião dos clientes sobre suas expectativas e satisfação com os CE pode ser considerada uma importante oportunidade para o enfermeiro planejar e implementar estratégias adequadas que melhorem a qualidade dos CE. |
| 2. Ahmed et al., 2013 Jordânia | Estudo transversal descritivo comparativo / 304 participantes | Determinar a satisfação dos clientes com a qualidade dos CE de saúde comunitária e explorar os fatores que afetaram seus níveis de satisfação. | Os clientes estavam moderadamente satisfeitos, o que indicava uma qualidade de CE relativamente aceitável. Os clientes relataram maiores níveis de satisfação na dimensão competência técnica do que nas outras duas dimensões da escala (relacionamento interpessoal e coordenação das dimensões dos serviços). | Reformular as políticas de CE de saúde comunitária para dar mais atenção ao aumento do nível de coordenação e aos aspectos interpessoais do cuidado prestado provavelmente aumentaria sua satisfação. |
| 3. Alhusban & Abualrub, 2009 Jordânia | Estudo descritivo e transversal/ 300 clientes | Avaliar o nível de satisfação dos clientes com os CE; Avaliar a experiência dos clientes com os CE e identificar aspectos que melhoram essa experiência; comparar o nível de satisfação com as suas experiências de acordo com as variáveis demográficas dos clientes em hospital. | O nível de satisfação dos clientes da Jordânia com os CE foi moderado e a sua experiência positiva. Clientes do sexo feminino estavam mais satisfeitos com os CE que os do sexo masculino. Clientes do serviço de ginecologia estavam mais satisfeitos do que os da médico cirúrgica. Os clientes dos hospitais semiprivados estavam mais satisfeitos com os CE que os do hospital público. | O estudo forneceu a base para o desenvolvimento de estratégias que podem aumentar o nível de satisfação dos clientes da Jordânia. |
| 4. Atallah et al., 2013 Arábia Saudita | Estudo correlacional descritivo e transversal/ 100 clientes | Analisar a satisfação dos clientes com a qualidade dos CE prestados na Arábia Saudita. | Os clientes demonstraram moderado a alto nível de satisfação sobre os CE no que diz respeito á orientação dos cuidados na unidade de internamento, á comunicação, o ensino, tranquilidade, profissionalismo, disponibilidade e atenção, admissão e o processo de integração. | Os gestores em enfermagem precisam manter os CE de qualidade e desenvolver estratégias para melhorar esses mesmos cuidados, não tornando a linguagem como barreira utilizando habilidades para a disseminação de informação. |

| Autor/Ano/País | Tipo de estudo/ População | Objetivo | Resultados | Implicações para a Gestão em Enfermagem |
|--------------------------------------|---|--|--|---|
| 5. Batbaatar et al., 2016 | Revisões Sistemáticas e Metanálise/ 109 artigos | Identificar e revisar sistematicamente evidências sobre os determinantes da satisfação do cliente entre 1980 e 2014 | Os indicadores de qualidade do serviço de saúde foram os determinantes mais influentes da satisfação do cliente entre os estudos. Entre eles, a qualidade do atendimento interpessoal dos profissionais de saúde foi o determinante essencial da satisfação do cliente. Os estudos selecionados não foram capazes de mostrar todas as características potenciais que podem ter efeitos na satisfação | |
| 6. Chaves et al., 2016 Portugal | Estudo transversal / Amostra de 827 | Validar uma escala de avaliação da satisfação dos utentes face aos CE. | Em todas as dimensões do questionário EUROPEP, a maior percentagem de satisfação com os cuidados situou-se entre “boa” e “muito boa”. | A satisfação do utente é decisiva para a qualidade e eficiência dos cuidados prestados, sendo necessário o compromisso de todos os prestadores na implementação de práticas sistemáticas de gestão que conduzam à satisfação, dando particular atenção à melhoria contínua dos processos organizacionais. |
| 7. Crow et al., 2003 Reino Unido | Revisão de literatura / 37 estudos | A revisão procurou resumir os resultados de estudos que investigaram questões metodológicas e identificar determinantes da satisfação com cuidados de saúde em diferentes contextos. | É necessário uma revisão dos efeitos da satisfação sobre os comportamentos de saúde e os resultados de saúde, a fim de estabelecer a importância para os serviços de saúde e para os indivíduos na promoção da satisfação. | Melhores informações sobre os fatores que afetam a satisfação ajudarão os prestadores de serviços de saúde e gestores a melhorar a qualidade do serviço prestado. Orientação sobre métodos de colheita de resultados dos clientes irá garantir informações confiáveis para o processo de tomada de decisão. |
| 8. Fan et al., 2005 EUA | Estudo de coorte transversal / 21689 clientes | Avaliar o grau em que a continuidade de cuidados e outros fatores estão relacionados com a satisfação do cliente | A continuidade de cuidados está fortemente associada com maior satisfação do cliente | A melhoria contínua da qualidade dos CE pode melhorar a satisfação do cliente e traz benefícios à organização |
| 9. Freitas et al., 2014 Brasil | Estudo transversal, realizado / 275 clientes | Avaliar a qualidade dos CE, a satisfação do cliente e a correlação entre ambos. | Apesar do déficit de qualidade, houve alto nível de satisfação dos clientes com os CE recebidos. | Necessidade de a instituição centrar os seus objetivos num sistema de avaliação permanente da qualidade do cuidado, visando o atendimento das expectativas dos clientes. |
| 10. Freitas et al., 2016 Portugal | Estudo quantitativo, transversal / amostra de 1.290 | Avaliar a escala de Satisfação dos Clientes com os CE no Hospital. | Estudo psicométrico evidencia uma estrutura final da escala adequada, com potencial para investigação e monitorização da satisfação dos clientes com os CE. | |
| 11. Gill & White, 2009 Austrália | Metanálise | Apresenta evidências para a qualidade percebida pelo cliente face aos cuidados prestados | A satisfação do cliente tem sido extensivamente estudada e há um considerável esforço no desenvolvimento de instrumentos de pesquisa para o medir, no entanto, a maioria dos estudos critica o seu uso, uma vez que raramente há qualquer desenvolvimento teórico ou conceitual do conceito de satisfação do cliente. | Os estudos da satisfação do cliente passam por ser sobre a avaliação da percepção do cliente sobre a qualidade dos cuidados prestados e tem de ser as organizações a concentrar-se na qualidade percebida pelos clientes. |
| 12. Johansson et al., 2002 Suécia | Revisão de literatura | Descrever a influência CE sobre a satisfação do cliente. | Os resultados descrevem oito domínios que têm uma influência na satisfação do cliente com os CE: dados sócio-demográficos dos clientes, as expectativas do cliente em relação ao CE, o ambiente físico, comunicação e informação, participação e envolvimento, as relações interpessoais entre enfermeira cliente, a competência técnica do enfermeiro, e a influência da organização de saúde em ambos os clientes e enfermeiros. | Uma implicação importante para futuras pesquisas é continuar a elucidar os fatores que influenciam a satisfação do cliente para com os CE, na perspetiva do cliente. |



| Autor/Ano/País | Tipo de estudo/ População | Objetivo | Resultados | Implicações para a Gestão em Enfermagem |
|---|---|---|--|---|
| 13. Karaca & Durna, 2019 Turquia | Estudo corte transversal, descritiva/ 635 clientes | Avaliar a satisfação dos clientes com a qualidade dos CE | Os clientes estavam mais satisfeitos com a preocupação e cuidados por parte dos enfermeiros e menos satisfeitos com a informação que os enfermeiros lhes davam. Clientes (63,9%) descreveram o CE oferecido durante a hospitalização como excelente. | De acordo com este estudo, os enfermeiros precisavam de mostrar maior interesse para com os clientes. |
| 14. Margolis et al., 2003 Emirados Árabes Unidos | Estudo Transversal | Avaliar a adequação de um questionário de satisfação do cliente face aos cuidados de saúde de origem árabe tradicional. | A satisfação significativamente maior do cliente na clínica intensiva em comparação com a clínica de recursos foi uma forte expectativa sugerindo que o questionário de satisfação é uma ferramenta de garantia de qualidade útil nesse cenário | A avaliação da satisfação dos clientes deve ser pelo uso de ferramentas que garantam uma qualidade útil para o desenvolvimento de CE de qualidade |
| 15. Mulugeta et al., 2019 Etiópia | Meta-análise / 15 artigos | Estimar o nível de satisfação do cliente com os CE e seus fatores na Etiópia. | Cerca de um em cada dois clientes não estava satisfeito com os CE prestados na Etiópia e pode ser atribuída a vários fatores como o facto de não terem um enfermeiro atribuído, sem histórico de internamento anterior; sem doença crónica e residentes em área urbana. | O Ministério da Saúde deve dar mais ênfase à qualidade dos CE para aumentar a satisfação do cliente e melhorar a qualidade geral do serviço de saúde na Etiópia. |
| 16. Oliveira, 2012 Portugal | Estudo transversal de natureza quantitativa não experimental, descritivo correlacional, Amostra de 419 indivíduos | Identificar o índice de satisfação dos utentes, utilizando os indicadores EUROPEP e determinar em que medida as variáveis a influenciam. | O índice de "satisfação global" obteve a média de 53.3%, mas melhor média no indicador relação e comunicação" (63.2%) e a menor em "organização dos serviços" (29.3%). | Conhecer o índice de satisfação dos utentes que recorrem aos serviços de saúde é um elemento estruturante e fundamental para a eficiência e qualidade dos cuidados prestados. |
| 20. Santos et al., 2017 Brasil | Estudo transversal com abordagem quantitativa / amostra de 150 | Avaliar a satisfação dos clientes com os CE | Os clientes relataram alto nível de satisfação com todos os itens e domínios, sendo a maior média de satisfação relacionada ao domínio técnico-profissional, seguido do domínio confiança, resultando em consistência interna satisfatória em todos os domínios. As variáveis sexo e nível de escolaridade influenciaram positivamente na satisfação do cliente. | |
| 22. Vilela, 2018 Portugal | Estudo tipo exploratório, descritivo e correlacional | Desenvolver metodologias válidas e fiáveis de avaliação da satisfação dos clientes com os CE prestados nas ECCI. | O instrumento utilizado SATENF- ECCI é um instrumento que apresenta uma estrutura multidimensional, composta por seis subescalas estabilizadas, robustas conceitualmente e fiáveis. O formulário na sua versão "final" é capaz de medir a satisfação dos clientes/pessoas dependentes e/ou familiares cuidadores – com os CE prestados pelas ECCI. | |
| 24. Wai et al., 2013 Malásia | Estudo descritivo / amostra de 100 | Avaliar a satisfação dos clientes com o CE utilizando a Escala de Satisfação do Cliente com CE (PSNCS), desenvolvida com base no Modelo de Interação de Comportamento de Saúde do Cliente | Os resultados revelaram que os clientes classificaram a sua satisfação com os CE como estando num nível moderado de satisfação. A maioria dos clientes estava muito satisfeita com o apoio afetivo demonstrado pelos enfermeiros que fazem parte do "respeito", "sorriso" e "carinho". No entanto, os clientes estavam menos satisfeitos com o aspeto do "controlo de decisão" dado a eles, como "tomar a própria decisão em relação aos cuidados" e "envolvimento familiar com cuidado". Não houve diferenças significativas na satisfação dos clientes entre idade, sexo e estado civil. | Determinar o nível de satisfação do cliente e os fatores contribuintes pode auxiliar o enfermeiro na melhoria dos CE. |
| 25. Walsh & Walsh, 2001 Inglaterra | Estudo quantitativo, transversal / amostra de 100 clientes | Aplicação da Escala de Satisfação com a Enfermagem de Newcastle (NSNS) na prática. | Os resultados demonstraram um alto grau de satisfação com o CE. | Outros estudos avaliativos são necessários para que os potenciais benefícios do NSNS sejam plenamente realizados. |

4. DISCUSSÃO

O objetivo desta revisão foi analisar a evidência científica acerca da satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem em CSP. Os estudos selecionados para esta revisão demonstram que a SC é o valor e reação aos cuidados de enfermagem que receberam. A satisfação do cliente com os cuidados de enfermagem é considerada como indicador fundamental num serviço de saúde de qualidade.

O conceito de SC é multidimensional e aborda os seguintes aspetos: a arte no atendimento, a qualidade técnica ou científica, o custo, a organização física e ambiental, a disponibilidade dos profissionais, a continuidade de cuidados e resultados. A SC, que é a reação dos clientes aos cuidados que recebem deve ser medida com precisão, utilizando um instrumento válido e confiável.

Os enfermeiros identificam necessidades de CE, planeiam as intervenções, intervêm e avaliam os cuidados prestados para reequacionar nova intervenção por forma a alcançar sempre a SC (Atallah, Hamdan-Mansour, Al-Sayed & Aboshaiqah, 2013; Karaca & Durna, 2019; Wai, Chi-Yang & Wen, 2013). Avaliar a SC com os cuidados de enfermagem é importante para determinar a satisfação geral com os cuidados de saúde prestados. No entanto há situações em que os enfermeiros precisam de mostrar maior interesse para com os clientes e as suas necessidades em saúde (Karaca & Durna, 2019).

A equipa de enfermagem ocupa uma posição de relevo na forma como influencia a SC com os cuidados recebidos, pois é responsável pela prestação direta de cuidados aos clientes, pela organização dos CE pela coordenação e gestão desses cuidados.

A informação dada pelos enfermeiros aos clientes constitui um dos fatores-chave para a satisfação quanto aos cuidados de enfermagem recebidos (Johansson, Oléni & Fridlund, 2002). É também um fator-chave na preparação da alta hospitalar, pois o aspeto educacional é imprescindível para garantir o autocuidado do cliente e até evitar possíveis reinternamentos decorrentes da falta de orientação (Atallah et al., 2013).

Os clientes ao serem considerados em relação às suas expectativas, apresentam melhores condições de responder positivamente às intervenções terapêuticas, pois são envolvidos no plano de cuidados de enfermagem aderindo melhor às estratégias e cuidados propostos (Atallah et al., 2013; Johansson et al., 2002; Santos, Sardinha & Santos, 2017).

Na perspetiva das organizações de saúde a avaliação da SC tem sido uma estratégia para compreender os fatores que influenciam a perceção da qualidade dos cuidados, na perspetiva dos clientes (Alhusban & Abualrub, 2009; Crow et al., 2003; Gill & White, 2009; Karaca & Durna, 2019).

A SC é uma das principais preocupações dos sistemas de saúde. Clientes satisfeitos são mais propensos a terem um bom relacionamento com os profissionais, o que sugere melhoria da qualidade dos cuidados. Clientes satisfeitos com os cuidados que lhes foram prestados significa que obtiveram melhores resultados para os próprios (Alhusban & Abualrub, 2009; Atallah et al., 2013; Fan, Burman, McDonell & Fihn, 2005; Freitas et al., 2014).

Além disso, alcançar o nível ideal de SC com os cuidados de enfermagem resulta em melhor adesão dos clientes ao regime de cuidados de saúde e ao envolvimento no planeamento dos cuidados que lhe são prestados (Johansson et al., 2002).

A SC com os cuidados de enfermagem, pode ser afetada por diversos fatores: fatores relacionados com o cliente, como residência, história de hospitalização prévia; e fatores relacionados com o contexto, como disponibilidade dos enfermeiros, comportamentos dos enfermeiros e ambiente físico circundante (Ahmed, Shehadeh & Collins, 2013; Batbaatar, Dorjdagva, Luvsannyam, Savino & Amenta, 2016; Gill & White, 2009; Santos et al., 2017).

A SC é definida como o grau de coerência entre as expectativas e a perceção do indivíduo sobre os cuidados recebidos (Crow et al., 2003; Johansson et al., 2002; Rafill, Hajiezhad & Haghani, 2009) que reflete a avaliação cognitiva e emocional dos clientes com base em experiências anteriores (Mulugeta, Wagnew, Dessie, Biresaw & Habtewold, 2019). Também pode ser compreendida como o grau em que os cuidados de enfermagem atendem às expectativas dos clientes em termos da arte do cuidado, da qualidade técnica, do ambiente físico, da continuidade de cuidados prestados e da eficácia dos resultados (Crow et al., 2003; Johansson et al., 2002; Mulugeta et al., 2019). Entre os fatores que influenciam a SC com os cuidados de enfermagem destacam-se aqueles que envolvem o relacionamento entre enfermeiro e clientes (Atallah et al., 2013; Karaca & Durna, 2019) o apoio afetivo, as informações sobre a saúde, o controle da decisão pelo cliente e a competência técnica do profissional que o assiste (Ahmed et al., 2013; Johansson et al., 2002; Wai et al., 2013). Os estudos de SC passam por ser sobre a avaliação da perceção dos clientes sobre a qualidade dos cuidados prestados e são as organizações que se devem concentrar na qualidade percebida pelos clientes (Johansson et al., 2002).

Para realizar as avaliações da SC face aos cuidados de enfermagem, recomenda-se a utilização de instrumentos com confiabilidade e validade reconhecidos (Johansson et al., 2002) e que garantam uma qualidade útil para o desenvolvimento de cuidados de enfermagem de qualidade (Margolis, Al-Marzouq, Revel & Reed, 2003). Medir a satisfação dos clientes com diferentes instrumentos pode, no entanto, originar resultados diferentes (Margolis et al., 2003).

Foram desenvolvidos estudos para determinar o nível de SC com os cuidados de enfermagem, como na Malásia (Wai et al., 2013), Brasil (Freitas et al., 2014; Santos et al., 2017) e Arábia (Atallah et al., 2013). Estes estudos demonstraram que a SC com os cuidados de enfermagem é no geral alta (Atallah et al., 2013; Freitas et al., 2014; Santos et al., 2017; Wai et al., 2013).

A avaliação da SC possibilita ao enfermeiro gestor implementar mudanças e propor ações para melhoria da qualidade dos cuidados prestados (Freitas et al., 2016; Johansson et al., 2002; Wai et al., 2013) contribuindo para a visibilidade do trabalho da equipa de enfermagem nas instituições de saúde (Wai et al., 2013). Quanto menor o grau de escolaridade, maior o nível de satisfação dos clientes (Ahmed et al., 2013).



Os enfermeiros gestores precisam de desenvolver estratégias para aumentar a QCE utilizando a linguagem não como barreira, mas utilizando competências comunicacionais entre outras para alcançar maior SC (Atallah et al., 2013).

É muito importante continuar a desenvolver estudos sobre os fatores que influenciam a SC com os cuidados de enfermagem, na perspectiva do cliente (Johansson et al., 2002).

As características sociodemográficas dos clientes como idade, sexo, nível de escolaridade (Santos et al., 2017) e experiências de internamentos anteriores também têm sido apontadas como variáveis que exercem influência na satisfação dos clientes (Mulugeta et al., 2019; Rafill et al., 2009).

A SC com os CE prestados nos CSP é muito boa, com elevadas percentagens (97,3%) (Chaves, Duarte, Amaral, Coutinho & Nelas, 2016). A maioria das respostas (51,9%) considerou pertinente a realização de consultas por enfermeiros (Chaves et al., 2016).

A opinião dos clientes sobre suas expectativas e satisfação com os cuidados de enfermagem pode ser considerada uma importante oportunidade para o enfermeiro planejar e implementar estratégias adequadas que melhorem a qualidade dos cuidados de enfermagem (Maqsood, Oweis & Hasna, 2012).

A SC é decisiva para a qualidade e eficiência dos cuidados prestados, sendo necessário o compromisso de todos os prestadores na implementação de práticas sistemáticas de gestão que conduzam à satisfação, dando particular atenção à melhoria contínua dos processos organizacionais (Chaves et al., 2016).

Melhores informações sobre os fatores que afetam a satisfação dos clientes ajudarão os prestadores de cuidados e gestores a melhorarem a qualidade do serviço prestado. Melhores ferramentas para recolher dados e opiniões dos clientes permitira obter resultados mais fidedignos para o processo de tomada de decisão dos enfermeiros gestores (Crow et al., 2003).

A melhoria contínua da qualidade dos cuidados de enfermagem pode contribuir para melhorar a SC bem como trazer benefícios às organizações (Fan et al., 2005). Estas devem centrar-se nos seus objetivos, avaliando permanente a qualidade dos cuidados prestados, indo ao encontro das expectativas dos clientes (Freitas et al., 2016).

Conhecer a satisfação dos clientes que recorrem aos Cuidados de Saúde Primários é um elemento estruturante e fundamental para a eficiência e organização dos cuidados e para a qualidade dos cuidados prestados (Carvalho & Lucas, 2020; Lucas & Nunes, 2020).

LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A especificidade do tema sobre satisfação do cliente em Cuidados de Saúde Primários, traz como limitação deste estudo a escassez de evidência científica com o conseqüente número de estudos selecionados. Existem 4 artigos dos últimos dois anos do período de pesquisa, que correspondem a 20% dos estudos incluídos. Em relação aos últimos cinco anos do período de pesquisa, os estudos incluídos foram 40% do total dos 20 incluídos.

CONCLUSÃO

Esta revisão fornece evidência, que é escassa, sobre a satisfação do cliente em contexto de Cuidados de Saúde Primários e contribui para as práticas dos enfermeiros, dos enfermeiros gestores, para a organização dos cuidados de enfermagem e para a investigação nesta temática.

Deverão ser desenvolvidos estudos sobre como se identificam as dotações de enfermeiros nos CSP, considerando que as dotações se relacionam com a qualidade dos cuidados prestados e conseqüentemente com a satisfação dos clientes.

A satisfação do cliente e a qualidade dos cuidados de enfermagem, têm várias abordagens distintas, como sejam a do enfermeiro que presta cuidados, a do enfermeiro gestor, a dos clientes e ainda a da administração das organizações de saúde.

Conhecer a satisfação dos clientes acerca dos cuidados de enfermagem, pontos fortes e fracos, potencialidades e deficiências permite aos gestores alguns caminhos decisórios para a reorganização das atividades assistenciais, de gestão e de ensino, conduzindo a uma melhoria contínua da QCE, melhoria da segurança do cliente, obtenção de resultados nas equipas, nos clientes e nas organizações.

A satisfação é influenciada diretamente pela qualidade dos cuidados prestados, pelo profissionalismo, pela acessibilidade e pela qualidade técnica e eficiência, pela comunicação, pelo valor percebido, pelo envolvimento, pela imagem e pela equidade.

A satisfação dos clientes é decisiva para a qualidade e eficiência dos cuidados de enfermagem prestados, sendo necessário o compromisso de todos na implementação de práticas organizadas de gestão que conduzam à satisfação, dando particular atenção à melhoria contínua dos processos organizacionais. A avaliação da satisfação do cliente tem-se revelado uma ferramenta indispensável para a melhoria dos cuidados de saúde.

Existem implicações para a gestão em enfermagem, devendo estes conhecer os aspetos positivos e negativos da qualidade dos seus serviços, procurar definir aspetos negativos observados pelos clientes e deste modo procurar minimizar as falhas no sistema de prestação de cuidados através da análise das razões subjacentes às mesmas. Apesar dos esforços em minimizar estas situações, as falhas nos cuidados não podem ser totalmente evitadas, pelo que os gestores devem estar preparados para a ocorrência e resolução constante destes problemas.

Os enfermeiros gestores devem adotar medidas que aumentem a cooperação, a satisfação e a partilha de informação, podendo lançar medidas coletivas catalisadoras destes fatores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdel-Maqsood, A. S. A., Oweis, A. I., & Hasna, F. S. (2012). Differences between patients' expectations and satisfaction with nursing care in a private hospital in Jordan. *International Journal of Nursing Practice*, 18(2), 140–146. doi:10.1111/j.1440-172X.2012.02008.x
- Ahmed, M., Shehadeh, A. & Collins, M. (2013). Quality of nursing care in community health centers: clients' satisfaction. *Health Science Journal*, 7(2): 229-36. <http://hdl.handle.net/11400/1412>
- Alhusban, M. A. & Abualrub, R. F. (2009). Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *Journal of Nursing Management*, 17(6):749-758. doi:10.1111/j.1365-2834.2008.00927.x
- Almeida, S., Nascimento, A., Lucas, P. B., Jesus, E. & Araújo, B. (2020). RN4CAST study in Portugal: Validation of the Portuguese version of the Practice Environment Scale of the Nursing Work Index. *Aquichan*. 20(3): e2038. doi:10.5294/aqui.2020.20.3.8
- Atallah, M. A., Hamdan-Mansour, A. M., Al-Sayed, M. M., & Aboshaiqah, A. E. (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: the Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*, 19(6). 584–90. doi:10.1111/ijn.12102
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2016). Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2). 89–101. doi:10.1177/1757913916634136
- Carvalho, M. C., & Lucas, P. R. (2020). The effectiveness of the clinical nurse leader practice - systematic review. *Millenium*, 2(11), 57-64. doi:10.29352/mill0211.06.00274
- Chaves, C.; Duarte, J.; Amaral, Coutinho, E. & Nelas, P. (2016). Satisfação dos utentes dos cuidados de saúde primários com os cuidados de enfermagem – amostra da Região Centro de Portugal. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2). 339-346 doi:10.17060/ijodaep.2016.n2.v1.582
- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A. & Storey, L. (2003). The measurement of satisfaction with health care: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment*. 6(32).
- Fan, V. S., Burman, M., McDonell, M. B. & Fihn, S. D. (2005). Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *Journal of General Internal Medicine*. doi:10.1111/j.1525-1497.2005.40135.x
- Freitas, J. S., Silva, A. E. B. C., Minamisava, R., Bezerra, A. L. Q., & Sousa, M. R. G. (2014). Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(3): 454-60. doi:10.1590/0104-1169.3241.2437
- Freitas, M. J., Parreira, P. M. & Domingues, J. P. (2016). Avaliação das propriedades psicométricas da Escala Satisfação dos Utesntes com os Cuidados de Enfermagem no Hospital. *Revista Enfermagem Referência*, 4(10), 9-17. doi:10.12707/RIV16031
- Gill, L. & White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. *Leadership in Health Services*, 22, 8–19. doi:10.1108/17511870910927994
- Johansson, P., Oléni, M., & Fridlund, B. (2002). Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 16(4), 337–344. doi:10.1046/j.1471-6712.2002.00094.x
- Karaca, A. & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6: 535–545. doi:10.1002/nop2.237
- Lake, E. T. (2002). Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing and Health*, 25(3), 176–188. doi:10.1002/nur.10032
- Lucas, P. R. M. B. & Nunes, E. M. G. T. (2020). Nursing practice environment in Primary Health Care: a scoping review. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 2020;73(6): e20190479. doi:10.1590/0034-7167-2019-0479
- Margolis, S. A., Al-Marzouq, S., Revel, T. & Reed, R. L. (2003). Patient satisfaction with primary health care services in the United Arab Emirates. *International Journal for Quality in Health Care*, 15(3), 241-249. doi:10.1093/intqhc/mzg036
- Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H. & Habtewold, T. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18, 18-27. doi:10.1186/s12912-019-0348-9
- Rafill, F., Hajjezhad, M. & Haghani, H. (2009). Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 26(2), 75-84
- Santos, M. A., Sardinha, A. H. L. & Santos, L. N. (2017). Satisfação dos utentes com os cuidados dos enfermeiros. *Revista Gaúcha de Enfermagem*. 38(1): e57506. doi:10.1590/1983-1447.2017.01.57506
- Sul, S. I. R. & Lucas, P. R. M. B. (2020). Translation and validation of the anticipated turnover scale for the Portuguese cultural context. *Nursing Open*, 00: 1–7. doi:10.1002/nop2.521
- Wai, M. T., Chi-Yang, S. & Wen, C. L. (2013). Patient Satisfaction with Nursing Care: A Descriptive Study Using Interaction Model of Client Health Behavior. *International Journal of Nursing Science*, 3(2): 51-56. doi:10.5923/j.nursing.20130302.04
- Whittemore, R. & Knafl, K. (2005). The integrative review: updated methodology. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. doi:10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x