

Millenium, 2(19), 55-61.

pt

SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CIRURGIA DE CATARATA COM A CONSULTA PRÉ-OPERATÓRIA DE ENFERMAGEM  
SATISFACTION WITH THE PREOPERATIVE OUTPATIENT CATARACT SURGERY NURSING CONSULTATION  
SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE CIRUGÍA DE CATARATAS CON LA CONSULTA PREOPERATORIA DE ENFERMERÍA

Ana Ferreira<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-9845-2683>

Fernanda Marques<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0003-4079-3714>

Fernanda Príncipe<sup>2</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-1142-3258>

Liliana Mota<sup>2</sup>  <http://orcid.org/0000-0003-3357-7984>

Manuela Cardoso<sup>1</sup>  <https://orcid.org/0000-0002-0748-5771>

Rui Vieira<sup>3</sup>  <https://orcid.org/0000-0003-3339-2090>

<sup>1</sup> Centro Hospitalar Entre Douro e Vouga, Santa Maria da Feira, Portugal

<sup>2</sup> Escola Superior de Saúde do Norte da Cruz Vermelha Portuguesa/CINTESIS, Oliveira de Azeméis, Portugal

<sup>3</sup> Centro Hospitalar e Universitário do Porto, Porto, Portugal

Ana Ferreira - [almeidaferreira.ana@gmail.com](mailto:almeidaferreira.ana@gmail.com) | Fernanda Marques - [fmarques99@gmail.com](mailto:fmarques99@gmail.com) | Fernanda Príncipe - [fernanda.principe@essnortecvp.pt](mailto:fernanda.principe@essnortecvp.pt) |  
Liliana Mota - [liliana.mota@essnortecvp.pt](mailto:liliana.mota@essnortecvp.pt) | Manuela Cardoso - [manelasa@gmail.com](mailto:manelasa@gmail.com) | Rui Vieira - [ruivieirafactor@gmail.com](mailto:ruivieirafactor@gmail.com)



**Autor correspondente**

Ana Pereira Costa Almeida Ferreira

Rua pedras de baixo,75

3885-124 – Arada Ovar – Portugal

[almeidaferreira.ana@gmail.com](mailto:almeidaferreira.ana@gmail.com)

RECEBIDO: 16 de novembro de 2021

ACEITE: 09 de setembro de 2022

## RESUMO

**Introdução:** O aumento da esperança média de vida da população portuguesa, leva ao aparecimento de cataratas e, consequentemente, à intervenção cirúrgica para a resolução deste problema.

**Objetivo:** identificar a satisfação do cliente com a consulta pré-operatória de enfermagem de cirurgia de catarata em regime de ambulatório.

**Métodos:** Estudo quantitativo, descritivo e exploratório. A amostra não probabilística por conveniência constituída por 348 clientes que tiveram consulta de Enfermagem pré-operatória e operados entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2019. A recolha de dados foi efetuada com recurso a entrevista estruturada, através do preenchimento de um formulário, escala tipo Likert (via telefone).

**Resultados:** Os resultados evidenciam uma média global nas questões colocadas que se situa nos 3.73, que representa um grau de satisfação de 93.73%. Desta forma, os resultados demonstram um grau de extrema satisfação.

**Conclusão:** Toda a informação transmitida ao cliente torna-se de extrema importância, quer no pré quer no pós-operatório, para garantir o sucesso da cirurgia e contribuir para a satisfação dos clientes.

**Palavras-chave:** enfermagem pré-operatória; consulta; catarata; satisfação

## ABSTRACT

**Introduction:** The increase in the average life expectancy of the Portuguese population leads to the appearance of cataracts and, consequently, to surgical intervention to solve this problem.

**Objective:** to identify customer satisfaction with the preoperative outpatient cataract surgery nursing consultation.

**Methods:** Quantitative, descriptive and exploratory study. The non-probabilistic convenience sample consisted of 348 clients who had a preoperative Nursing consultation and operated between January 1 and December 31, 2019. Data collection was carried out using a structured interview, by completing a form, Likert scale (via telephone).

**Results:** The results show an overall average for the questions asked, which is situated at 3.73, which represents a degree of satisfaction of 93.73%. In this way, the results demonstrate a degree of extreme satisfaction.

**Conclusion:** All the information transmitted to the client becomes extremely important, both pre- and post-operatively, to ensure the success of the surgery and contribute to customer satisfaction.

**Keywords:** preoperative nursing; consultation; cataract; satisfaction

## RESUMEN

**Introducción:** El aumento de la esperanza media de vida de la población portuguesa conduce a la aparición de cataratas y, en consecuencia, a la intervención quirúrgica para solucionar este problema.

**Objetivo:** identificar la satisfacción del cliente con la consulta de enfermería de cirugía de catarata ambulatoria.

**Métodos:** Estudio cuantitativo, descriptivo y exploratorio. La muestra no probabilística por conveniencia estuvo conformada por 348 clientes que tuvieron una consulta preoperatoria de Enfermería y fueron operados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. La recolección de datos se realizó mediante entrevista estructurada, mediante el llenado de un formulario, escala de Likert (vía telefónica).

**Resultados:** Los resultados muestran una media global de las preguntas realizadas que se sitúa en 3,73, lo que representa un grado de satisfacción del 93,73%. De esta forma, los resultados demuestran un grado de extrema satisfacción.

**Conclusión:** Toda la información transmitida al cliente se vuelve sumamente importante, tanto en el pre como en el postoperatorio, para asegurar el éxito de la cirugía y contribuir a la satisfacción del cliente.

**Palabras Clave:** enfermería preoperatoria; consulta; catarata; satisfacción

## INTRODUÇÃO

Com o aumento da esperança média de vida surge a necessidade de uma reorganização dos cuidados de saúde e, especificamente, de enfermagem no sentido de dar resposta ao aparecimento das doenças crónicas, tal como patologias oculares (Costa, *et al*, 2021).

Uma das alterações mais frequentes e incapacitantes é a catarata, caracterizada pela opacificação do cristalino. É responsável por 50% dos casos de perda total de visão nas pessoas com idade igual ou superior a 80 anos, sendo que em 85% das cataratas são

senis, o que implica que a recuperação da capacidade visual apenas seja possível através da realização da cirurgia (Almança, *et al*, 2018).

O tratamento da catarata é realizado, maioritariamente, pela técnica de facoemulsificação, que é realizada em regime de ambulatorio, e caracteriza-se pela rápida recuperação visual e baixa ocorrência de complicações intraoperatórias. Tendo em conta o envelhecimento da população, que se pretende ser com saúde, autonomia e independência, torna-se necessário adequar cuidados para irem de encontro às reais necessidades da pessoa idosa no seu contexto de vida (Costa, *et al*, 2021).

A consulta pré-operatória de enfermagem para cirurgia de catarata permite planear todo o processo cirúrgico com a equipa multidisciplinar e, em relação ao cliente, proporcionar a envolvência e o conhecimento de todo o processo cirúrgico inerente à sua situação. Esta consulta possibilita a diminuição do grau de ansiedade, receios e medos associados à cirurgia, possibilita o reforço aos cuidados no pós-operatório e promove o potencial de autonomia inerentes à cirurgia. Toda a informação transmitida ao cliente torna-se de extrema importância, quer no pré quer no pós-operatório, para garantir o sucesso da cirurgia e contribuir para a satisfação dos clientes (Balona, 2016).

A disponibilidade dos cuidadores tem implicação considerável no grau de satisfação dos clientes (Mota, 2018).

Genericamente, a satisfação entende-se como um indicador dos melhores resultados em saúde, contribuindo para a adesão ao regime terapêutico e é entendida como um preditor do comportamento em saúde (Santana, *et al*, 2020).

No entender de Timóteo (2017), sendo a satisfação um importante indicador da qualidade dos serviços, deve por isso ser utilizado como guia orientador dos cuidados de enfermagem, uma vez que existe uma relação proporcional entre a satisfação dos clientes e a avaliação da qualidade dos cuidados prestados.

Pretendemos com este estudo identificar a satisfação do cliente com a consulta de enfermagem de cirurgia de catarata em regime de ambulatorio; reconhecer a utilidade da consulta de enfermagem da cirurgia da catarata para o cliente.

## 1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Envelhecer é uma parte natural do ciclo da vida, pelo que se torna desejável promover uma vida saudável e autónoma o máximo de tempo possível.

Os cuidados ao idoso são um desafio, tendo em conta as mudanças decorrentes do processo de envelhecimento e a variedade de patologias associadas (Costa, *et al*, 2020).

Neste contexto, os enfermeiros vêem os seus cuidados potencializados ao nível da complexidade. Sendo assim, os cuidados a prestar ao cliente da cirurgia da catarata são exigentes, uma vez que, este processo degenerativo tem prevalência em faixas etárias avançadas. A catarata é uma doença crónica e irreversível que se traduz na instalação progressiva da perda de transparência do cristalino, que pode evoluir desde perda de visão ligeira até cegueira. Nos países mais desenvolvidos representa a causa de cegueira evitável (em Portugal tem uma taxa de incidência de 8% dos clientes que têm diminuição da acuidade visual) (Direção Geral de Saúde, 2018). Fatores como a idade, diabetes, fatores genéticos, hábitos tabágicos, traumatismos, entre outros são fatores de risco para esta patologia que tem apenas tratamento cirúrgico (Direção Geral de Saúde, 2018). De acordo com resultados estatísticos apresentados no mesmo documento, em Portugal, onde há um envelhecimento da população, esta patologia é cada vez mais frequente, o que se verifica pelo número de cirurgias de catarata que aumentou de 14 226 em 1993 para 146 958 em 2015 (último ano com dados disponíveis) (Direção Geral de Saúde, 2018). Com este procedimento os clientes veem melhoradas as suas atividades de vida diárias e consequente qualidade de vida. A realização da cirurgia de catarata é praticada maioritariamente em regime de ambulatorio, o que se traduz em múltiplas vantagens ao nível sociofamiliar, económicos e psicológicos (Timóteo, 2017). É fundamental investir em cuidados de enfermagem diferenciados, no perioperatório da cirurgia em regime de ambulatorio, tendo em conta o papel dos enfermeiros no garante da segurança e continuidade dos cuidados (Timóteo, 2017).

É realizada uma consulta de Enfermagem pré-operatória que, no entender de Balona (2016) permite facilitar a preparação do cliente para a cirurgia, criando uma relação de empatia e ajuda com o cliente e cuidador. É já nesta fase que se começa a promover o potencial de autonomia, tendo por foco a preparação para a alta.

Neste contexto a consulta pré-operatória apresenta-se de grande importância dada a pertinência das informações quer no pré quer no pós-operatório tornando o processo de alta mais responsável e participativo por parte dos clientes e cuidadores.

Salientar também a singularidade deste momento de promover cuidados orientados de acordo com as necessidades do cliente e sendo oportuno o esclarecimento de dúvidas, expor a informação com clareza, estabelecer relação de empatia e de confiança com a equipa do bloco operatório.

Segundo Matzenbacher, *et al*, (2021), a chegada ao bloco operatório é sempre precedida de sensação de desconforto devido à sensibilidade aumentada aos barulhos e ruídos do ambiente.

Nesta conjuntura o medo da incapacidade visual são preocupações que desencadeiam grandes sintomas de ansiedade sendo a informação pré-operatória um contributo essencial para a diminuição dos mesmos. Aspectos de grande relevância contribuindo para a colaboração do cliente (que está acordado) e consequentemente melhoria hemodinâmica, nomeadamente hipertensão (que causa aumento da hipertensão ocular) e taquicardia que predis põe a agitação.

A ansiedade e o stress são comuns na vivência dos clientes que vão ser submetidos a uma intervenção cirúrgica, o que vem reforçar a ideia de que qualquer procedimento cirúrgico, mesmo o mais simples, é gerador de um grau de ansiedade por parte do cliente e cuidador. O receio do desconhecido, dúvidas e incertezas relacionadas com o processo de recuperação e do procedimento cirúrgico são aspetos que devemos ter em consideração.

A consulta de enfermagem pré-operatória representa uma atividade autónoma fundamental para preparar o cliente para a intervenção e a sua recuperação no pós-operatório (Breda e Cerejo, 2021).

Estes aspetos abordados suportam a necessidade de uma consulta de Enfermagem pré-operatória tornando-se num contributo fundamental, por garantirem a eficiência e segurança nos cuidados da cirurgia de catarata em regime de ambulatório. Sendo de grande importância a qualidade da informação transmitida quer ao cliente quer ao cuidador, esta deverá ser adaptada à capacidade de compreensão dos intervenientes, de forma a que toda a informação transmitida seja assimilada. A faixa etária elevada neste tipo de cirurgia, como referido anteriormente, a transmissão da informação torna-se por vezes um desafio. Neste âmbito a informação deve ser transmitida de forma clara e consistente capacitando todos os intervenientes de toda a informação essencial. Uma boa transmissão da informação tem um grande peso em todo este processo e contribui de forma ativa para a satisfação do cliente.

Balona (2016) refere que a cirurgia de ambulatório visa o incremento da satisfação dos clientes e uma melhor resposta em termos de saúde comunitária, através da redução de clientes internados, diminuição da taxa de infeções associadas a cuidados de saúde, diminuição das listas de espera, diminuição das despesas hospitalares e libertação de camas para os internamentos necessários para outras patologias.

A satisfação aparece também associada à qualidade de cuidados (Breda e Cerejo, 2021).

Esta temática cada vez mais se demonstra relevante pois um dos desafios da área da saúde atuais é avaliar a satisfação dos clientes em relação aos cuidados prestados, constituindo um indicador de saúde de enorme importância para a eventuais reorganizações do serviço de saúde (Oliveira, *et al* 2018). Perante o exposto o ato cirúrgico deve ser pensado previamente pelo profissional de saúde, como um ato de qualidade para proporcionar a satisfação do nosso cliente.

Neste contexto a consulta pré-operatória apresenta-se como o fator chave para o sucesso da cirurgia de catarata em regime de ambulatório, quer pelo envolvimento do cliente em todo o processo cirúrgico, quer pela diminuição da ansiedade, facilidade de regresso ao dia-a-dia e adequação dos cuidados, bem como a minimização de complicações no pós-operatório e consequentemente qualidade nos cuidados e satisfação do cliente.

## 2. MÉTODOS

Estudo quantitativo, descritivo e exploratório desenvolvido num hospital da zona centro de Portugal. A amostra do estudo é não probabilística e de conveniência tendo sido incluídos no estudo os clientes que tenham participado na consulta de enfermagem pré-operatória da cirurgia de catarata e que tenham realizado esta intervenção nesta instituição, no período compreendido entre 1 de Janeiro de 2019 e 31 de Dezembro de 2019. A recolha de dados foi efetuada com recurso a entrevista (via telefone) altamente estruturada através de formulário. Este, que foi elaborado pelos autores do estudo, é composto por questões centradas nos objetivos do estudo relacionados com a identificação da satisfação do cliente, bem como a relevância da consulta de enfermagem pré-operatória na perspetiva do cliente. As variáveis do instrumento foram operacionalizadas numa escala de Likert cujos campos semânticos variam entre 0 e 4: pertinência da informação transmitida (nada relevante a extremamente relevante); esclarecimento relativamente aos cuidados pós-cirúrgicos (nada esclarecido a extremamente esclarecido); satisfação da consulta e qualidade do serviço prestado (nada satisfeito a extremamente satisfeito).

O formulário integra questões de caracterização sociodemográficas e inclui espaço para sugestões de melhoria e registo de notas oportunas.

De um total de 2075 cirurgias efetuadas, 1594 foram efetuadas em regime de ambulatório em 2019. Destes 783 tiveram consulta pré-operatória de enfermagem.

Como critérios de exclusão da amostra temos: clientes que faleceram, aparecem duplicados (operaram os dois olhos); não foram possíveis de ser contactados e os que recusaram a participação no estudo. Obtivemos uma amostra final de 348 clientes. A recolha de dados decorreu entre 1 de Outubro e 15 de Dezembro de 2020.

Foi realizada análise dos dados com recurso ao programa *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versão 22.

Foram efetuados os procedimentos garantindo a conduta ética nomeadamente a confidencialidade dos dados e a participação voluntária com a possibilidade de desistência do estudo sem qualquer prejuízo. A realização do estudo foi autorizada pela Administração da unidade hospitalar em estudo e obtido o parecer favorável da Comissão de Ética (Doc.nº CA-192/2020-ot\_MP/AC de 13 de Julho de 2020).

### 3. RESULTADOS

Os participantes do estudo têm a média de idade de 73.74 ( $\pm 8.44$  anos), variando entre os 44 e 98 anos de idade. A maioria dos participantes é do sexo feminino 59.5%, (n=207). Nesta amostra, 60,9%, (n=212) dos indivíduos residem numa área urbana, pelo que apenas 39,1%, (n=136) residem em meio rural. Relativamente ao estado civil, 64,6%, (n=225) dos clientes são casados, 27.3%, (n=95) são viúvos/as, 4,9%, (n=17) são divorciados e os restantes 3,2%, (n=11) são solteiros. Quando inquiridos sobre o grau de escolaridade, a maioria dos inquiridos 74.7%, (n=260) possui o 1º ciclo de escolaridade (ou seja, o 4º ano). Apenas 16%, (n=56) pessoas inquiridas, possuem um grau de escolaridade superior face ao anterior. Note-se, ainda, que 9.2%, (n=32) das pessoas que constituem esta amostra não frequentaram o ensino básico. Em relação à profissão, 85.1%, (n=296) encontram-se aposentados, sendo que apenas 9,5%, (n=33) dos inquiridos são trabalhadores ativos. A quase totalidade dos clientes mora em casa 99,7%, (n=347). Desta forma, a variável de pessoas que residem em instituições, torna-se insignificante para o estudo em causa, dado que representa apenas 0.3%, (n=1) dos clientes inquiridos. No que diz respeito à questão com quem vive, a maioria dos clientes reside com um cônjuge ou companheiro 45.1%, (n=125); residem com um cônjuge e/ou filhos 21.0%, (n=73) e 14.9%, (n=52) - só filhos, respetivamente. De ressaltar, ainda, que 13.5%, (n=47) das pessoas se encontram a viver sozinhas. A capacidade cognitiva para reter a informação transmitida nestas consultas está presente praticamente na totalidade dos inquiridos 95.7%, (n=333). Quando questionados sobre a existência de cuidador informal, apenas 6,9%, (n= 24) afirmam existir. Cerca de 99.1%, (n=345) foram operados em regime de ambulatório. Praticamente a totalidade dos inquiridos 98.9%, (n=344) teve apenas uma consulta pré-operatória de Enfermagem. Na totalidade dos inquiridos, não foram registados reinternamentos durante o período a que se reporta a recolha de dados A Tabela 1 apresenta a estatística descritiva da satisfação dos clientes com a consulta de enfermagem.

**Tabela 1** - Estatística descritiva da satisfação dos clientes.

Variável	Designação	Média	Desvio padrão
<b>Considera a informação transmitida na consulta pré-operatória de enfermagem suficiente em relação:</b>			
Q1	Cirurgia proposta	3,73	0,528
Q2	Jejum	3,70	0,534
Q3	Medicação	3,73	0,529
Q4	Necessidade de acompanhante para a cirurgia	3,73	0,526
Q5	Necessidade de acompanhante/cuidador para as primeiras 24 horas	3,72	0,530
<b>Considera pertinente a informação transmitida nesta consulta relativamente à fase:</b>			
Q6	pré-operatória	3,70	0,536
Q7	pós-operatória	3,76	0,496
<b>Ficou esclarecido relativamente aos cuidados pós-cirúrgicos:</b>			
Q8	Não fazer esforços durante uma semana	3,74	0,503
Q9	Colocação das gotas / desinfeção das mãos	3,76	0,490
Q10	Considera que as dúvidas foram esclarecidas	3,78	0,482
Q11	Considera que o vídeo foi elucidativo e o esclareceu	3,77	0,497
Q12	Considera o panfleto informativo útil e esclarecedor	3,74	0,504
<b>A consulta pré-operatória de enfermagem foi esclarecedora de forma que a informação:</b>			
Q13	Coincidiu com o que se passou posteriormente aquando da cirurgia	3,67	0,561
Q14	Contribuiu para diminuir as suas preocupações relativamente à cirurgia	3,69	0,538
Q15	Contribuiu para se sentir mais seguro	3,71	0,526
Q16	Como classifica a sua satisfação relativamente à consulta	3,79	0,481
Q17	Como classifica a qualidade do serviço prestado	3,77	0,487

Verifica-se níveis elevados de satisfação em todas as variáveis.

Com recurso ao Teste T, por ser um teste de hipóteses que permite comparar médias, verificou-se que não existem diferenças com significado estatístico relativamente à satisfação dos participantes em função do género, assim como, em função da sua capacidade cognitiva. Há diferenças significativas entre os participantes que vivem na sua habitação ou estão institucionalizados (em lares) face à necessidade de acompanhante/cuidador para as primeiras 24 horas,  $t(346) = 1,973$ ,  $p = 0,05$ . Os participantes que vivem em sua casa relatam maior necessidade de acompanhamento do que os institucionalizados. Os participantes

que vivem na sua própria casa relatam maior relevância da informação pré-operatória do que os institucionalizados,  $t(346) = 1,970$ ,  $p = 0,05$ . Os participantes que habitam nas suas casas revelam maior relevância do esclarecimento relativamente aos cuidados pós-operatórios centrados nos esforços durante a primeira semana,  $t(346) = 1,985$ ,  $p = 0,05$ . Os participantes que habitam nas suas casas revelam maior relevância ao esclarecimento que o vídeo sobre os cuidados pós-operatórios lhes proporcionou,  $t(346) = 2,165$ ,  $p = 0,03$ . Os participantes que habitam nas suas casas revelam maior concordância entre a informação que lhes foi fornecida no pré-operatório e as suas reais vivências aquando da cirurgia,  $t(346) = 2,498$ ,  $p = 0,01$ .

#### 4. DISCUSSÃO

Da análise das entrevistas que levamos a cabo, podemos concluir que num indicador global, os clientes apresentam índices de satisfação bastante elevados. O estudo evidencia uma média global nas questões colocadas que se situa nos 3.73, que representa um grau de satisfação de 93.73%. No entender de Oliveira, *et al*, (2018), com o envelhecimento da população, há necessidade de mudar o foco da avaliação da qualidade dos serviços, ou seja, deixar de centrar esta avaliação no prestador de cuidados e passar a avaliar a satisfação dos clientes.

Tornou-se evidente que o nível de satisfação em geral não depende da variável em estudo, como demonstramos com o estudo que fizemos, do local de residência entre urbano ou rural, em que o seu comportamento se mantém homogêneo entre os dois grupos distintos.

Podemos verificar que existe uma mais valia da consulta pré-operatória de Enfermagem para o cliente, dado o seu *feedback* transmitido nos inquéritos realizados. Este caso pode ser verificado pela análise das médias das respostas obtidas aos diferentes grupos de questões. Uma vez que a média das respostas dadas às questões Q1 a Q5 é igual a 3.72, verifica-se que a informação transmitida na consulta pré-operatória de Enfermagem é extremamente relevante. Este facto é corroborado por Breda e Cerejo, (2021) quando referem que a consulta é o momento crucial para avaliar as necessidades informativas do cliente e a altura ideal para a transmissão de informações verbais e escritas importantes. De forma semelhante, dado que a média das questões Q6 e Q7 foi igual a 3.73, este facto leva a inferir que a informação transmitida nesta consulta é extremamente pertinente. A consulta permite a adequada preparação para a cirurgia, bem como o cumprimento dos cuidados pós-operatórios e tratamentos sugeridos (Breda e Cerejo, 2021). Este facto é fundamentado por (Loureiro, 2018) quando refere que existe consenso em afirmar que os enfermeiros são o fator que mais influencia a satisfação como um todo, relacionada com a experiência hospitalar.

A média obtida em Q11 sugere uma relevância significativa relativa à visualização do vídeo na consulta pré-operatória. Este facto é suportado por Costa, *et al*, (2020), quando refere que é competência dos enfermeiros colaborar, comunicar de forma eficiente, orientando o regresso do cliente a casa. Neste contexto, a informação transmitida, quer em filme audiovisual (incluindo explicação do que é a catarata, a técnica de remoção por facoemulsificação, o percurso desde a entrada no bloco operatório, os respetivos cuidados de admissão, a preparação, o ato cirúrgico e a alta, explicitando todos os cuidados inerentes ao pós-operatório), quer com o reforço do panfleto elucidativo com aspetos importantes a reter no pré-operatório, apresentam-se de grande relevância.

Por outro lado, a análise aos grupos de questões Q13 a Q15 e Q8 a Q12 permite verificar que a consulta pré-operatória de enfermagem foi extremamente esclarecedora, tendo os clientes ficado extremamente esclarecidos sobre os cuidados pós-operatórios (uma vez que as médias das respostas obtidas a estas questões foram de 3.69 e 3.76, respetivamente).

Por fim, visto que a média das respostas dadas às questões Q16 a Q17 é igual a 3.78, conclui-se que os clientes ficaram extremamente satisfeitos em relação à existência da consulta pré-operatória. Estes resultados revelam a extrema importância da consulta pré-operatória para o desenrolar de todo o processo cirúrgico e preparação para uma alta responsável, esclarecida e participativa. O processo cirúrgico realizado em ambulatório, caracterizado pela curta permanência na instituição de saúde, compromete a relação enfermeiro-cliente, o que valoriza ainda a consulta pré-operatória como uma atividade autónoma fundamental para a preparação pré-operatória e posterior recuperação cirúrgica (Breda e Cerejo, 2021).

A cirurgia de ambulatório implica critérios obrigatórios para a sua realização. O não cumprimento destes implica o adiamento da cirurgia acarretando todos os custos e prejuízos quer para o cliente, quer para o hospital. A informação deve ser simples, clara e focada no essencial, adaptada à capacidade de compreensão dos intervenientes, possibilitando a assimilação de toda a informação transmitida.

As competências comunicacionais dos profissionais são cruciais, pois uma comunicação eficaz tem impacto direto na satisfação do cliente. Por outro lado, elevados níveis de satisfação associados à consulta de enfermagem pré-operatória e a toda a informação lá fornecida, permitem afirmar que a consulta de enfermagem pré-operatória têm impacto direto no tipo de informação recebida pelos clientes e maior adesão aos cuidados (Oliveira, *et al*, 2018).

#### CONCLUSÃO

A consulta de enfermagem pré-operatória, como já foi referido anteriormente, representa um contributo fundamental que garante a eficiência e segurança nos cuidados de cirurgia da catarata em regime de ambulatório. Toda a informação transmitida ao cliente/cuidador deve ser adaptada à capacidade de compreensão dos intervenientes, possibilitando a assimilação de toda a informação transmitida.

Toda a informação abordada no sentido de preparar o cliente e a sua família, constitui um aspeto de grande importância. A explicação dos procedimentos técnicos, bem como todo o percurso a efetuar no dia da cirurgia do cliente, visa prepará-lo, o melhor possível, para

a experiência cirúrgica, proporcionando sucesso para a satisfação de todo o tratamento.

A informação fornecida deve ser simples, se possível, utilizando meios audiovisuais, transmitindo segurança e envolvendo o cliente em todo o processo. Como é sabido, a informação eficaz melhora a comunicação, proporciona a satisfação e reduz a ansiedade relacionada com a experiência da cirurgia.

Reconhecemos que a satisfação dos clientes face aos cuidados de enfermagem, constitui um imprescindível indicador da qualidade dos cuidados prestados.

Em função da realização deste estudo surge a reflexão da grande importância na qualidade de informação transmitida ao cliente, familiar e/ou cuidador, adaptada à capacidade de compreensão dos intervenientes e de forma a ser assimilada de forma clara e objetiva.

Torna-se essencial e necessário selecionar previamente a informação, capacitando os clientes com informação pertinente, participando de forma ativa e esclarecida, contribuindo assim para um elevado grau de satisfação do cliente.

O nosso estudo reflete a oportunidade de conhecermos a opinião dos clientes relativamente à qualidade da nossa prestação de serviços, em relação à sua satisfação.

Com a continuidade deste serviço, pretendemos, por um lado, otimizar os recursos, promovendo a satisfação dos clientes e, por outro, reduzir os efeitos da hospitalização.

Desta forma, é de suma importância que as instituições fomentem e incrementem as consultas pré-operatórias de Enfermagem, em cirurgia da catarata, em regime ambulatorio e reflitam na importância determinante da prestação de cuidados de enfermagem associados à satisfação e qualidade promovendo cuidados de excelência e orientados para as necessidades dos clientes.

Como limitação do presente estudo, deparamo-nos com um tempo muito demorado, na obtenção dos dados necessários; o que nos limitou no tempo para a aplicação dos formulários e respetivo tratamento de dados.

De futuro seria fundamental a realização de um estudo comparativo entre clientes submetidos a cirurgia de catarata com e sem consulta de enfermagem pré-operatória, com o propósito de avaliar a mais valia da existência desta consulta.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almança, A. C. D., Jardim, S. T., & Duarte, S. R. M. P. (2018). Perfil epidemiológico do paciente submetido ao mutirão de catarata [Epidemiological profile of the patient undergoing cataract surgery]. *Revista Brasileira de Oftalmologia*, 77(5), 255-60. DOI: 10.5935/0034-7280.20180055
- Balona, H. (2016). *A importância do papel do Enfermeiro no Ensino ao Cliente Submetido a cirurgia à catarata em regime de ambulatório*. Relatório de Trabalho de Projeto apresentado para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção de grau de Mestre em Enfermagem Médico-Cirúrgica apresentado à Escola Superior de Saúde de Setúbal, Setúbal. Retrieved from: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17792/1/w%20final.pdf>
- Breda, L., & Cerejo, M. (2021). *Influência da consulta pré-operatória de enfermagem na satisfação das necessidades informativas do doente*. (R. d. Referência, Ed.), V(5). Retrieved from: <https://www.redalyc.org/journal/3882/388266931006/388266931006.pdf>
- Costa, D., Maltez, F., Mota, L., & Príncipe, F. (2021). Relevance of information when elderly returning home after cataract surgery: nurses' perspective. *Millenium- Journal of Education, Technologies, and Health*, 14, 2ª Série, 21 – 28. <https://doi.org/10.29352/mill0214.20801>
- Loureiro, F., & Charepe, Z. (2018). Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no hospital: análise de conceito. *Cadernos de Saúde*, 10(1), 23-29. Obtido de <https://doi.org/10.34632/cadernosdesaude.2018.6787>
- Matzenbacher, L. E. (2021). Enfermagem em cirurgias oftalmológicas: relato de experiência. (R. s. development, Ed.). *Enfermagem em cirurgias oftalmológicas: relato de experiência*, 10(11), 1-6. DOI: DOI:<http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i11.196291>
- Oliveira, H., Carrilho, S., & Mendes, S. (2018). *A satisfação da criança/família sobre a preparação pré-operatória realizada pela equipa de enfermagem*. (Nursing, Ed.). Retrieved from: <https://www.nursing.pt/a-satisfacao-da-criancafamilia-sobre-a-preparacao-pre-operatoria-re-alizada-pela-equipa-de-enfermagem/>
- Santana, T. S., Castro, V. A., Sousa, A. C., Siqueira, S. C., Vieira, L. T. Q., Faria, I. C. F., Vieira, J. G., & Guimarães, J. G. (2020). Análise do atendimento e satisfação dos pacientes submetidos ao procedimento cirúrgico oftalmológico em um hospital público de Goiás. *Brazilian Journal of Development*, 6(7), 53746– 53754. DOI: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-861>
- Saúde, D. G. (2018). Estratégia Nacional para a saúde da visão (despacho nº1696/2018, DR nº35/2018, série II, de 2018/02/15). Retrieved from: <https://www.dgs.pt/ficheiros-de-upload-2013/ensavi-versao-resumida-pdf.aspx>
- Timóteo, G. (2017). *Enfermagem Perioperatória na cirurgia da catarata: satisfação do utente*. Relatório de estágio apresentado à Escola Superior de Enfermagem de São José de Cluny para obtenção de grau de Mestre em Enfermagem Médico-Cirúrgica. Retrieved from: <http://hdl.handle.net/10400.26/25500>