

# Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: que dimensões se sobressaem?

Recebido em: 09/02/2014  
Aprovado em: 12/12/2014

Roberta Meneses Oliveira<sup>1</sup>  
Mariana Monteiro Pereira<sup>2</sup>  
Perla Guimarães Feitosa<sup>3</sup>  
Alexandra da Silva Lima<sup>4</sup>  
Yane Carmem Ferreira Brito<sup>5</sup>  
Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão<sup>6</sup>  
Paulo César de Almeida<sup>7</sup>

**Resumo:** Objetivou-se avaliar domínios e dimensões da satisfação do paciente com a assistência de enfermagem. Estudo transversal, realizado com 156 pacientes em unidades de internação de hospital público de Fortaleza-CE. Para as associações com os domínios empregaram-se os testes de  $\chi^2$  e de razão de verossimilhança. A assistência foi considerada boa pela maioria dos pacientes, com predomínio dos domínios confiança e profissional em detrimento do educacional. Destacaram-se as dimensões empatia, relacionamento interpessoal e humanização. Apesar dos entrevistados mostrarem-se satisfeitos, é preciso investimento em uma Enfermagem centrada no paciente, inserindo-o como sujeito ativo no tratamento e obtendo maior satisfação pelo cuidado prestado.

**Descritores:** Enfermagem, Cuidados de Enfermagem, Satisfação do Paciente, Qualidade da Assistência à Saúde, Gestão da Qualidade.

## Patient satisfaction with the nursing care: what dimensions predominate?

**Abstract:** Aimed to evaluate the domains and dimensions of patient satisfaction with nursing care. Cross-sectional study with 156 patients in inpatient units of a public hospital in Fortaleza-CE. For associations with the domains were employed  $\chi^2$  and likelihood ratio tests. The assistance was considered good by most patients, with a predominance of confidence and professional domains at the expense of education. Notable dimensions were empathy, interpersonal relationship and humanization. Despite the interviewed were satisfied, we need investment in a patient-centered nursing, inserting it as an active subject in the treatment and getting more satisfaction for the care provided.

**Descriptors:** Nursing, Nursing Care, Patient Satisfaction, Quality of Health Care, Quality Management.

## Satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería: qué dimensiones sobresalen?

**Resumen:** El objetivo fue evaluar dominios y dimensiones de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería. Estudio transversal con 156 pacientes en unidades de hospitalización de un hospital público en Fortaleza-CE. Para las asociaciones con los dominios se emplearon las pruebas de  $\chi^2$  y razón de verosimilitud. La asistencia fue considerada buena por la mayoría de los pacientes, con predominio de los dominios confianza y profesional, en lugar del educacional. Las más destacadas dimensiones fueron empatía, relaciones interpersonales y humanización. A pesar de los entrevistados se mostraren satisfechos, es necesario invertir en una Enfermería centrada en el paciente, insertándolo como un sujeto activo en el tratamiento y conseguir una mayor satisfacción de la atención recibida.

**Descritores:** Enfermería, Atención de Enfermería, Satisfacción del Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Gestión de Calidad.

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, os serviços de saúde tem reunido esforços para um trabalho unificado que vise à gestão da qualidade do cuidado prestado, em virtude da divulgação constante de erros e eventos adversos decorrentes da assistência.

O modelo de gestão pela qualidade trata-se de uma forma de pensar e trabalhar que se preocupa com o atendimento das necessidades e das expectativas dos consumidores, tendo como benefícios: a satisfação do paciente, a mudança de cultura, a melhor comunicação, a redução dos custos e as práticas flexíveis de trabalho<sup>(1)</sup>.

No universo de indicadores de qualidade da assistência atualmente sugeridos pela Associação Americana de Enfermagem (ANA), destaca-se o índice de satisfação do paciente. Este indicador é decorrente do processo de atendimento das expectativas e necessidades de cuidados de enfermagem por parte dos pacientes<sup>(2)</sup>.

Por sua vez, a satisfação do paciente pode ser avaliada segundo domínios e dimensões específicas. Quanto aos domínios, destacam-se o Profissional, o Educacional e o Confiança. O primeiro aborda as questões técnicas do cuidado, o segundo remete às situações

relacionadas às atitudes educativas do enfermeiro frente ao paciente e o terceiro envolve situações de relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente<sup>(3)</sup>.

A avaliação dos serviços de saúde, na perspectiva da satisfação dos usuários, 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-los<sup>(4)</sup>.

Do ponto de vista do paciente, a satisfação pode ocorrer quando suas necessidades e expectativas são atendidas, de forma que suas percepções tornem-se mais positivas e os resultados esperados sejam alcançados. Sob essa ótica, a mensuração dessas percepções vem tornando-se objeto de estudos, não havendo, todavia, consenso nem uniformidade nas propostas de avaliação<sup>(5)</sup>.

Considerando que o conhecimento do grau de satisfação do paciente é capaz de demonstrar a impressão obtida sobre um serviço realizado, atribuindo elogios e críticas que podem orientar a tomada de decisão para garantir o sucesso organizacional, faz-se

<sup>1</sup> Roberta Meneses Oliveira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: roberta.meneses@uece.br

<sup>2</sup> Mariana Monteiro Pereira. Enfermeira graduada pela Universidade Estadual do Ceará. E-mail: marimonteiroenfa@gmail.com

<sup>3</sup> Perla Guimarães Feitosa. Discente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. Bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET) - Enfermagem. E-mail: perla.feitosa@hotmail.com

<sup>4</sup> Alexandra da Silva Lima. Discente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. Bolsista do Programa de Educação Tutorial (PET) - Enfermagem. E-mail: lima.alexandra@gmail.com

<sup>5</sup> Yane Carmem Ferreira Brito. Discente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: yane\_carmem@hotmail.com

<sup>6</sup> Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão. Mestre em Saúde Pública. Doutoranda em Saúde Coletiva pela UECE. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: ilse.tigre@uece.br

<sup>7</sup> Paulo César de Almeida. Doutor em Saúde Pública. Professor do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE. E-mail: pc49almeida@gmail.com

necessária a aferição da percepção que o paciente tem sobre o serviço. Para tanto, realizam-se pesquisas que abrangem as várias dimensões que este serviço pode oferecer, desde os aspectos tangíveis até os intangíveis, o que resumidamente pode ser classificado como uma avaliação do grau de satisfação do paciente.

Desse modo, este estudo teve como objetivo avaliar domínios e dimensões da satisfação do paciente em hospital público de ensino de Fortaleza-CE.

## METODOLOGIA

Trata-se de recorte de projeto de pesquisa de maior abrangência (projeto guarda-chuva) intitulado: "Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabedian: análise de organizações hospitalares de Fortaleza-CE" e financiado pela Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (FUNCAP).

Este é um estudo descritivo, transversal, de abordagem quantitativa, realizado em hospital de referência em Fortaleza-CE para tratamento de doenças cardiopulmonares, entre junho e dezembro de 2013.

A amostra foi composta por 156 pacientes em unidades de internação cardiológica e de pneumologia clínica. Como critérios de inclusão, foram estabelecidos os seguintes: a) encontrar-se em processo de internação cirúrgica e/ou clínica há, pelo menos, 1 semana; b) ser alfabetizado; c) ter idade superior a 18 anos.

O instrumento de coleta de dados adotado foi o Questionário semi-estruturado para avaliação da satisfação do paciente, elaborado pelo Grupo de Melhorias de Processo em Enfermagem do Hospital São Paulo(6). Trata-se de um questionário composto por nove questões, tendo sido acrescentado os dados de identificação do paciente, incluindo sexo, idade, escolaridade, estado civil, número de internações anteriores e dias de internação.

Ressalta-se que, para o recorte deste artigo, apenas foram avaliadas as respostas à última questão do instrumento, em que os pacientes eram solicitados a avaliarem a assistência de Enfermagem como boa, regular ou ruim.

Após esta avaliação, solicitava-se que justificassem suas respostas. Diante destas justificativas, foi possível elencar o rol de dimensões da satisfação do paciente com a assistência de enfermagem, as quais foram devidamente codificadas, apresentadas em tabelas e submetidas à associação com as variáveis sócio demográficas e de internação dos pacientes.

Cada domínio e dimensão recebeu uma codificação específica para a tabulação dos dados. No domínio confiança (DOM1), foram contempladas as dimensões: Empatia (D1), Relacionamento Interpessoal (D2), Disponibilidade (D7), Humanização (D8), Dignidade (D9), Receptividade (D10), Responsabilidade (D11) e Confiabilidade (D12). O domínio Profissional (DOM2) abrangia as dimensões Resolutividade (D3), Agilidade (D4) e Competência (D6). Já o domínio Educacional (DOM3) foi representado pela dimensão Comunicação (D5).

Cabe ressaltar que o preenchimento do instrumento foi realizado por acadêmicas de enfermagem, após autorização do paciente e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. O tempo médio de preenchimento do instrumento foi de 10 minutos.

Os dados foram processados no programa SPSS versão 20.0. A associação entre os três domínios e as variáveis sociodemográficas e de internação foram realizadas pelos testes de  $\chi^2$  e de razão de verossimilhança, sendo fixado o nível de significância em 0,05.

Quanto à ética em pesquisa, o projeto guarda-chuva, bem como seus subprojetos integrados, foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital (nº. 294.981/2013).

## RESULTADOS

A tabela 1 apresenta os dados sócio-demográficos e aqueles relacionados à internação dos pacientes entrevistados.

**TABELA 1** – Distribuição do número de pacientes segundo características sócio-demográficas e de internação. Fortaleza-CE, jun-dez 2013. N=156

Variáveis	n	%	Média ± DP
Masculino	87	55,8	
Feminino	69	44,2	
<b>Faixa Etária (anos)</b>			
17-39	25	16,0	55,7±15,6
40-59	59	37,8	
60-69	44	28,2	
70-88	28	18,0	
<b>Estado Civil</b>			
Solteiro	30	19,2	
Casado/união estável	95	60,9	
Divorciado	11	7,1	
Viúvo	20	12,8	
<b>Escolaridade</b>			
Fundamental Incompleto	93	59,6	
Fundamental Completo	25	16,0	
Médio	32	20,6	
Superior	6	3,8	
<b>Tempo de internação (semanas)</b>			
1	67	42,9	
2 a 3	54	34,6	
4 a 10	35	22,4	
<b>Número de internações prévias</b>			
1 a 5	133	85,3	
6 a 10	15	9,6	
11 ou mais	8	5,1	

Verifica-se a maioria de pacientes idosos, do sexo masculino, casados, com ensino fundamental incompleto, internados no serviço até três semanas, e com histórico de até cinco internações prévias.

Quanto ao grau de satisfação do paciente, a grande maioria (137) (87,8%) avaliou a assistência de enfermagem como boa. Os demais (19) (12,2%) a consideraram regular.

A Tabela 2 apresenta os domínios e dimensões da satisfação dos pacientes entrevistados.

**TABELA 2** – Distribuição do número de pacientes segundo domínios e dimensões da satisfação com a assistência de Enfermagem. Fortaleza-CE, 2013.

DOMÍNIO/DIMENSÃO	n	%	p <sup>(4)</sup>
<b>CONFIANÇA</b>	82	52,5 <sup>1</sup>	0,024
<b>Dimensão<sup>(3)</sup></b>			
Empatia	30	36,5 <sup>2</sup>	<0,0001
Relacionamento interpessoal	21	22,6	<0,0001
Humanização	19	23,1	<0,0001
Disponibilidade	12	14,6	<0,0001
Dignidade	7	8,5	<0,0001
Responsabilidade	6	7,3	<0,0001
Receptividade	4	4,8	<0,0001
Confiabilidade	3	3,6	<0,0001
<b>PROFISSIONAL</b>			
<b>Dimensão<sup>(3)</sup></b>			
Agilidade de Competência de Produtividade	41	26,2 <sup>(1)</sup>	<0,0001
	34	82,9 <sup>(2)</sup>	<0,0001
	11	26,8	<0,0001
	3	7,3	<0,0001
<b>EDUCACIONAL</b>			
<b>Dimensão</b>			
Comunicação	17	10,8(1)	<0,0001
	17	100,0(2)	<0,0001

N=156; (1) porcentagem em relação ao total de pacientes.; (2) porcentagem em relação ao total de pacientes do domínio.; (3) pode haver mais de uma resposta; (4) teste z para proporções.

Observa-se que, dentre os domínios da satisfação do paciente, destacaram-se o confiança e o profissional, em detrimento do educacional. No primeiro, predominaram as dimensões empatia, relacionamento interpessoal e humanização. No segundo, sobressaíram-se as dimensões agilidade e competência.

A Tabela 3 apresenta a associação entre os dados sociodemográficos e de internação com os domínios da satisfação do paciente.

**TABELA 3** – Distribuição do número de pacientes segundo domínios da satisfação e variáveis sócio-demográficas e de internação. Fortaleza-CE, jun-dez 2013.

Variável	Domínio								
	Confiança			Profissional			Educativa		
	n	%	p	n	%	p	n	%	p
<b>Sexo</b>			<b>0,726</b>			<b>0,697</b>			<b>0,444</b>
Masculino (n=87)	48	55,2		24	27,6		8	9,2	
Feminino (n=69)	40	58,0		21	30,4		9	13,0	
<b>Faixa Etária</b>			<b>0,609</b>			<b>0,425</b>			<b>0,970</b>
17-39 (n=25)	12	48,0		10	40,0		3	12,0	
40-59 (n=59)	37	62,7		15	25,4		7	11,9	
60-69 (n=44)	24	54,5		14	31,8		4	9,1	
70-88 (n=28)	15	53,6		6	21,4		3	10,7	
<b>Estado Civil</b>			<b>0,050</b>			<b>0,602</b>			<b>0,086</b>
Solteiro (n=30)	9	63,3		7	23,3		1	3,3	
Casado/ União (n=95)	46	48,4		31	32,6		12	12,6	
Divorciado (n=11)	7	63,6		2	18,2				
Viúvo (n=20)	16	80,0		5	25,0		4	20,0	
<b>Escolaridade</b>			<b>0,317</b>			<b>0,837</b>			<b>0,560</b>
Fund. Incompleto (n=93)	50	53,8		26	28,0		10	10,8	
Fund. Completo (n=25)	18	72,0		6	24,0		4	16,0	
Médio (n=32)	16	50,0		11	34,4		3	9,4	
Superior (n=6)	4	66,7		2	33,3		-	-	
<b>Tempo de internação (semanas)</b>			<b>0,350</b>			<b>0,387</b>			<b>0,674</b>
1 (n=67)	40	59,7		20	29,9		9	13,4	
2 a 3 (n=54)	32	59,3		18	33,3		5	9,3	
4 a 10 (n=35)	16	45,7		7	20,0		3	8,6	
<b>Número de internações prévias</b>			<b>0,406</b>			<b>0,342</b>			<b>0,837</b>
1 a 5 (n=133)	75	56,4		40	30,1		15	11,3	
6 a 10 (n=15)	10	66,7		2	13,3		1	6,7	
11 ou mais (n=8)	3	37,5		3	37,5		1	12,5	

Percebe-se ausência de associação significativa entre as variáveis sociodemográficas e os domínios da satisfação do paciente ( $p > 0,05$ ). Entretanto, a tabela aponta que o domínio Confiança obteve o maior percentual dentre os viúvos (80%), seguido dos divorciados (63,6%) e dos solteiros (63,3%) ( $p = 0,05$ ).

## DISCUSSÃO

Analisando a Tabela 1, quanto ao perfil dos pacientes, a predominância de homens de maior idade, casados, com ensino fundamental também foi evidenciada na análise do perfil dos pacientes em estudos semelhantes<sup>(3), (5), (7), (9)</sup>.

Referente ao tempo de internação dos pacientes, pesquisa obteve resultado idêntico, com o tempo médio de internação dos pacientes de oito dias<sup>(9)</sup>.

Percebe-se, assim, um perfil de pacientes predominantemente masculinos, os quais representam a maioria das internações hospitalares na atenção terciária à saúde. Isto pode ser justificado devido ao fato de homens buscarem os serviços de atenção primária à saúde em menor proporção do que as mulheres, o que os leva à maior predisposição a doenças crônicas, aumentando a ocorrência de complicações cardiovasculares e pneumológicas. Estas representam o perfil de atendimento do hospital em estudo.

Analisando a Tabela 2, o destaque aos domínios Confiança e Profissional reforça a importância do papel do enfermeiro no processo de cuidar, de modo a facilitar e estabelecer vínculo com o paciente. Isto pode resultar em segurança e confiança por parte do mesmo em relação ao profissional e ao cuidado recebido, favorecendo a comunicação com melhoria na qualidade da assistência prestada<sup>(3)</sup>.

Em outra pesquisa, verificou-se que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, com destaque aos domínios confiança e profissional. Dentre as situações avaliadas pelos pacientes com média de até quatro pontos, em uma escala que variava de um a cinco pontos, sete situações foram relacionadas ao domínio confiança, seis ao domínio profissional e apenas duas ao domínio educacional<sup>(9)</sup>.

Autores encontraram, ainda, que pacientes relataram alto nível de satisfação com os cuidados de enfermagem para todos os itens do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), cujas médias variaram de 3,2 a 4,0 pontos, numa escala que varia de um (1) a cinco (5) pontos. Destaca-se que, das três situações com maiores médias julgadas pelos pacientes, duas estavam relacionadas ao domínio profissional e uma ao domínio confiança<sup>(10)</sup>.

Utilizando o Instrumento de Satisfação do Paciente para comparar a satisfação do paciente com a assistência de enfermagem entre dois hospitais, um privado (hospital A) e outro público (hospital B), pesquisadores apontaram que todos os pacientes relataram um alto nível de satisfação, sendo as cinco situações com maiores médias relacionadas aos domínios Confiança e Profissional<sup>(3)</sup>.

Em estudo recente, os discursos dos pacientes entrevistados também enfatizaram o domínio profissional, por meio da qual se analisou a competência e a atenção do enfermeiro em relação às demandas, à eficácia e à quantidade dos serviços oferecidos<sup>(11)</sup>.

Um aspecto importante a ser destacado é que os resultados dos estudos mostram que a avaliação do paciente com relação à assistência de enfermagem baseia-se não somente nos procedimentos técnicos, mas também em situações que expressam confiança ou empatia por parte do profissional.

Define-se empatia como interesse e atenção personalizada, a qual é considerada uma dimensão ao usar a escala psicométrica das dimensões de qualidade denominada Service Quality<sup>(8)</sup>.

A partir deste panorama, infere-se que os relacionamentos

estabelecidos entre enfermeiros e pacientes durante o cuidado devem priorizar as dimensões supracitadas, com a certeza de que os usuários valorizam os momentos de atenção, humanização e cuidado individualizado prestado pelos profissionais de enfermagem.

Em outro estudo, um dos critérios de avaliação do comportamento do enfermeiro foi o profissional mostrar-se interessado em ajudar o paciente, configurando assim a empatia como dimensão da satisfação do paciente<sup>(12)</sup>.

Outras pesquisas trouxeram a empatia como dimensão quando aplicaram o Instrumento de Satisfação do Paciente, que contém tais assertivas: o enfermeiro (a) não tem paciência suficiente; o enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é; o enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é<sup>(3), (9), (10)</sup>.

Divergindo do achado da presente pesquisa, autores identificaram os fatores intervenientes nos níveis de satisfação dos usuários em hospital privado, bem como as dimensões com maior escore, as quais incluíram a garantia e a confiabilidade. Em menor escore, encontraram a responsividade e a empatia<sup>(8)</sup>. Outro estudo concluiu que o nível de satisfação geral oscilou em torno de 95%, sendo garantia (96%) e confiabilidade (96%) as dimensões de maior relevância, seguidas da empatia (95%), responsividade (93%) e tangibilidade (88%)<sup>(5)</sup>.

Sobretudo, diante do exposto, percebe-se a predominância dos domínios profissional e de confiança, respectivamente, na satisfação dos pacientes. Esse achado deve contribuir para se repensar o cuidado prestado pela equipe de enfermagem, reavaliando as ações relacionadas à educação em saúde, em especial pelo enfermeiro. O enfermeiro necessita fortalecer atributos que vão além da sua capacidade técnica, enfatizando este aspecto tão inerente à profissão, o papel de educador.

Os resultados apresentados na Tabela 3 mostraram que não houve associação entre as variáveis sociodemográficas e os três domínios, exceto no que diz respeito ao estado civil viúvo e sua relação significativa com o domínio confiança. Porém, não foram encontrados estudos que referiram esta associação entre estado civil e o domínio confiança na satisfação do paciente com a assistência de Enfermagem.

No entanto, em estudo recente, foi encontrado que algumas variáveis de satisfação apresentaram distribuição distinta quando separadas em faixas etárias, rejeitando, dessa forma, a hipótese de que há similaridade da distribuição da satisfação em relação à faixa etária<sup>(7)</sup>.

Em outro estudo, os pacientes que permaneceram internados na unidade de quatro a sete dias relataram maior nível de satisfação com relação ao domínio profissional ( $p = 0,034$ ), quando comparados aos pacientes que permaneceram de um a três dias internados<sup>(9)</sup>. Porém esta relação não foi encontrada na presente pesquisa.

É importante ressaltar que pessoas de baixa renda, normalmente, por apresentarem baixa escolaridade e características sociodemográficas semelhantes às encontradas nesta pesquisa não costumam expressar insatisfação com a qualidade dos serviços prestados no Sistema Único de Saúde. Dessa forma, por não possuírem outra opção de internação, sujeitam-se às condições precárias e a muitos problemas, como superlotação dos hospitais. Diante disso, pesquisadores afirmam que os serviços de saúde pública ainda não cumprem o desiderato apontado na Constituição de que é obrigação do Estado oferecer ao cidadão todos os meios para que ele goze de boa saúde, visto que ainda há críticas quanto aos serviços oferecidos à população, como os percebidos pelo estudo<sup>(7)</sup>.

Autoras reiteram, portanto, que é preciso estar sempre em busca de novos conhecimentos, com vistas a qualificar a assistência e

partilhar essas informações com a equipe de trabalho, numa visão voltada para o ser humano. É fundamental a procura de alternativas para aperfeiçoar a assistência ao cliente, fundamentada não apenas no conhecimento técnico-científico, mas também em valores pessoais, compreendendo o verdadeiro significado do cuidado humano<sup>(13)</sup>.

Acrescenta-se que os resultados de satisfação do paciente podem contribuir com o processo de melhoria contínua nos hospitais. Esta melhoria só será obtida por meio da mudança da cultura, dos valores e princípios dentro das organizações, resultando numa clientela efetivamente protagonista do processo de busca da qualidade nos serviços de saúde<sup>(14)</sup>.

Desse modo, é urgente a necessidade de garantir condições de trabalho apropriadas aos enfermeiros, com jornadas exequíveis, menor carga de trabalho e dimensionamento de pessoal adequado, boa remuneração e plano de cargos e carreiras, para que estes consigam desempenhar uma assistência segura e serem reconhecidos não apenas pela competência relacional e humana, mas pela competência técnica e científica da profissão.

## CONCLUSÃO

A avaliação da satisfação do paciente quanto à assistência de enfermagem no hospital selecionado foi considerada boa pela maioria dos pacientes. Todos os domínios da satisfação foram representados

por suas diferentes dimensões, mas com predomínio dos domínios Confiança e Profissional.

No contingente de aspectos relevantes apontados pelos pacientes, os quais coadunaram na análise das dimensões da satisfação, destacaram-se a empatia; a disponibilidade em ajudar; a valorização do paciente como indivíduo e sua dignidade; a agilidade e a desenvoltura no atendimento.

Contudo, apesar dos pacientes entrevistados mostrarem-se satisfeitos com o atendimento de Enfermagem, são observadas várias lacunas que merecem atenção por parte dos profissionais que compõem esta equipe, tais como quantitativo de pessoal e estrutura física adequada.

Portanto, faz-se necessário investimento na equipe de enfermagem, para que o enfermeiro assistencial esteja mais próximo do paciente, que se apresente como o responsável pelos cuidados de enfermagem implementados, que se mostre disponível para tirar dúvidas e esclareça sobre diagnóstico e tratamento; e que proporcione orientações abrangentes e direcionadas às necessidades dos pacientes, desde a admissão à alta hospitalar. Assim, desenvolverão competências para uma Enfermagem centrada no paciente, inserindo-os como sujeitos ativos no cuidado e obtendo maiores níveis de satisfação pelo trabalho prestado.

## Referências

1. Cintra EA, Pinto AC, Sousa EO, Rosa EV, Lima IA, Rodrigues SO. Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. *J Health Sci Int.* 2010;28(1):29-34.
2. Polizer R, D'Innocenzo M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. *Rev Bras Enferm.* 2006;59(4):548-51.
3. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006;40(1):71-7.
4. 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.
5. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Rev Esc Enferm USP.* 2010;44(1):147-53.
6. Carmagnani MIS, D'innocenzo M, Labbadia LL, Grande NS, Fogliano RRF. Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo. *RAS.* 2008;10(39):61-4.
7. Schmidt SMS, Müller FN, Santos E, Ceretta PS, Garlet V, Schmitt S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde Debate.* 2014;38(101):305-17.
8. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm.* 2012;25(2):197-203.
9. Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paul Enferm.* 2010;23(4):500-5.
10. Odicino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto Contexto Enferm.* 2010;19(4):682-90.
11. Barbosa TLA, Gomes LMX, Dias OV. O pré-natal realizado pelo enfermeiro: a satisfação das gestantes. *Cogitare Enferm.* 2011;16(1):29-35.
12. Fonseca SM, Gutierrez MGR, Adami NP. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante o tratamento antineoplásico ambulatorial. *Rev Bras Enferm.* 2006;59(5):656-60.
13. Ramos DKR, Mesquita SKC, Galvão MCB, Enders BC. Paradigmas da saúde e a (des)valorização do cuidado em enfermagem. *Enfermagem em Foco.* 2013;4(1):41-4.
14. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS, D'Innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. *Acta Paul Enferm.* 2009;22(2):136-41.