



## Satisfação dos clientes com os cuidados de enfermagem de uma ECCI

Deolinda Bernardo<sup>1</sup>

 [orcid.org/0000-0003-3248-3310](https://orcid.org/0000-0003-3248-3310)

Pedro Bernardes Lucas<sup>2</sup>

 [orcid.org/0000-0002-2560-7306](https://orcid.org/0000-0002-2560-7306)

<sup>1</sup>Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Portugal.

<sup>2</sup>Centro de Investigação, Inovação e Desenvolvimento em Enfermagem de Lisboa (CIDNUR), Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Portugal.

### Resumo

#### Introdução

Os dados demográficos relacionados com o envelhecimento da população justificam, cada vez mais, a tendência de cuidados de saúde prestados no domicílio, pelo que os enfermeiros encontram neste contexto, novos desafios de desenvolvimento de investigações sobre práticas eficazes e baseadas em evidências, sendo urgente a direccionalidade das suas atenções para esta área tão significativa e útil para as populações.

A satisfação do cliente (SC) é um indicador significativo e uma das dimensões fundamentais para melhorar a qualidade dos cuidados de enfermagem (QCE). Os enfermeiros gestores atuam como um elemento fundamental entre as necessidades dos clientes, dos enfermeiros e da organização.

#### Objetivo

Neste trabalho foi proposto avaliar a SC com os cuidados de enfermagem (CE) prestados por uma Equipa de Cuidados Continuados Integrados (ECCI) de um Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) da região de Lisboa.

#### Método

Para esse efeito, o instrumento de recolha de dados utilizado foi o formulário SATENF-ECCI “Satisfação dos Clientes com os Cuidados de Enfermagem Prestados nas Equipas de Cuidados Continuados Integrados” de Vilela. A análise quantitativa dos dados foi feita com recurso ao programa SPSS.

#### Resultados

Das seis dimensões analisadas verifica-se no geral boa pontuação, no entanto destacam-se o Acesso e as Competências do Enfermeiro. As menos pontuadas foram o envolvimento e participação dos clientes, CE, organização dos cuidados e intensidade no acompanhamento e continuidade de cuidados.

#### Conclusão

Conclui-se que, melhorar na explicação sobre o funcionamento e organização do serviço; alargar o tempo de dedicação ao prestador de cuidados bem como prepará-lo para prestar cuidados ao cliente dependente e aumentar o número de visitas, beneficia o cliente e a sua satisfação com os CE.

Para a investigação, importa a perspetiva do cliente na compreensão do papel central que a satisfação deste para com os CE pode ter para as políticas de gestão dos serviços numa procura contínua da melhoria da qualidade.

#### Palavras-Chave

Qualidade; Cuidados de Enfermagem; Satisfação do Cliente; Gestão em Enfermagem.

**Autor de correspondência:**

Deolinda Bernardo

E-mail: [dbernardo@esel.pt](mailto:dbernardo@esel.pt)



## Referências

1. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *J Nurs Manag* [Internet]. 2009 Sep;17(6):749–758. Available from: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00927.x>
2. Dubois C-A, D'Amour D, Tchouaket E, Ricard M, Clarke S, Blais R. A taxonomy of nursing care organization models in hospitals. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2012 Aug 28;12(286). Available from: <http://dx.doi.org/10.1186/1472-6963-12-286>
3. Lake ET. Development of the practice environment scale of the Nursing Work Index. *Res Nurs Health* [Internet]. 2002 Jun ;25(3):176–88. Available from: <http://dx.doi.org/10.1002/nur.10032>
4. Lucas PRMB, Nunes EMGT. Nursing practice environment in Primary Health Care: a scoping review. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2020 Jan;73(6):e20190479. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0479>
5. Vilela, ACL. Patient satisfaction with nursing care provided by integrated care teams [doctoral thesis]. [Porto]: Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde do Porto; 2018. 470 pp.