

Satisfação dos clientes com os cuidados de enfermagem de uma ECCI

Deolinda Bernardo¹

 orcid.org/0000-0003-3248-3310

Pedro Bernardes Lucas²

 orcid.org/0000-0002-2560-7306

¹Escola Superior de Enfermagem de Lisboa, Portugal.

²Centro 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



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.