

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA-A POLITÉCNICA
Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias

Curso de Licenciatura em Enfermagem

**Satisfação dos Pacientes com os Cuidados de Enfermagem Prestados
na Enfermaria de Medicina, no IIº Trimestre de 2020 no Hospital
Geral de Quelimane**

Estainha António Olímpio

Quelimane
2020

Estainha António Olímpio

Satisfação dos Pacientes com os Cuidados de Enfermagem Prestados na Enfermaria de Medicina, no IIº Trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane

Monografia a ser apresentado no Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias como requisito para a obtenção do Grau de Licenciada em Enfermagem Geral.

Tutor: Msc. Vintinho Laudane

Quelimane
2020

Folha de Aprovação

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais (António Olímpio Sinalima e Laura Amade) em memória do meu pai, que Deus o tenha, por terem me gerado e criado apesar de todas as dificuldades da vida.

Agradecimentos

Em primeiro lugar agradeço à Deus nosso senhor, por me conceder energia e saúde para a concretização deste grande sonho.

Ao meu supervisor, Msc. Vintinho Limpo Laudane pela forma calorosa, afectuosa e abnegada que prestou para que este trabalho fosse concluído.

A minha família em especial aos meus filhos (Ayumi e Rabanete) e meus irmãos (Elisabete, Nelson, Lúdia e Adu) por terem consentido a minha ausência nos momentos que mais me precisava.

Aos docentes da Politécnica, do Curso de Enfermagem, do ISHCT, agradeço bastante, pelo espírito de trabalho e de luta que nos inculcaram ao longo da formação o saber ser, estar e fazer.

Aos colegas do curso de Licenciatura, em especial os da minha turma, o meu muito obrigado pela experiência, pelas contribuições do trabalho e pelo carinho durante a convivência estudantil.

Parecer do Tutor

O presente trabalho resulta de uma pesquisa de campo, realizado pela candidata ao grau de Licenciatura em Enfermagem, Estainha António Olímpio com o tema: Satisfação dos Pacientes com Cuidados de Enfermagem na Enfermaria de Medicina.

Considero que o tema é relevante, actual e reúne as condições metodológicas exigidas pela instituição para sua apresentação e diante de um júri conforme as normas e procedimento da Universidade.

Quelimane, Junho de 2020

Msc. Vintinho Limpo Laudane

Resumo

Este trabalho tem como tema: Satisfação dos pacientes com os Cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane. A escolha do tema justifica-se porque socialmente torna-se importante, pois, pretendia-se com o mesmo fazer uma abordagem de atendimento humanizado e, para no futuro exercer a sua profissão ao mais alto nível, com zelo, dedicação e eficiência, promovendo a satisfação do paciente e no contexto institucional, tinha como benefício a identificação dos aspectos que necessitam de mais atenção, buscando opção para adequar os cuidados, as necessidades dos pacientes, assim como ajudou na elaboração de manuais que servirão para orientar os profissionais e estudantes de enfermagem para satisfação das necessidades dos pacientes. Este trabalho teve como questão de partida: Qual é o grau de Satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane? Para responder à pergunta de pesquisa foram traçadas as seguintes hipóteses: a satisfação do paciente depende da idade do paciente sobre a sua opinião em relação aos cuidados de enfermagem; as opiniões dos pacientes sobre os cuidados de enfermagem são influenciadas pelo atendimento dos profissionais de saúde e a satisfação dos pacientes em relação aos cuidados de enfermagem é influenciada pelo tempo de internamento. De acordo com os objectivos, foi uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa. Tratando-se de uma pesquisa quantitativa, as técnicas e os instrumentos de recolha de dados foi o questionário. A pesquisa teve uma população de 22 internados sendo 9 do sexo masculino e 13 do sexo feminino, sendo que a amostra da pesquisa rondou em 12 elementos. Os resultados desta pesquisa indicaram que os pacientes ao nível da enfermaria de Medicina estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem, por sua vez, os pacientes afirmaram que a explicação dos enfermeiros com relação ao tratamento e cuidados executados é pouco claro e outros foram unânimes ao afirmarem que só costumam ver a ser tratado.

Palavras-chave: Satisfação, Satisfação de Paciente, Cuidados de Enfermagem.

Abstract

This work had as its theme: Patient satisfaction with the nursing care provided in the medical ward, in the 2nd quarter of 2020 at the Hospital Geral de Quelimane. The choice of the theme is justified because socially it becomes important, because, with the same intention it was intended to make a humanized service approach and, in the future, to exercise your profession at the highest level, with zeal, dedication and efficiency, promoting patient satisfaction and in the institutional context, had the benefit of identifying the aspects that need more attention, seeking an option to tailor care, the needs of patients, as well as helping in the preparation of manuals that will serve to guide professionals and students of nursing to meet the needs of patients. This work had as its starting point: What is the degree of satisfaction of patients with the nursing care provided in the Medical ward, in the 2nd quarter of 2020 at Hospital Geral de Quelimane? To answer the research question, the following hypotheses were outlined: patient satisfaction depends on the patient's age on his / her opinion in relation to nursing care; patients' opinions about nursing care are influenced by the care provided by health professionals and patients' satisfaction with nursing care is influenced by length of stay. According to the objectives, it was a descriptive research with a quantitative approach. In the case of a quantitative research, the techniques and instruments for data collection were the questionnaire. The research had a population of 22 hospitalized patients, 9 males and 13 females, and the research sample was around 12 elements. The results of this research indicated that the patients at the level of the Medical ward are satisfied with the nursing care, in turn, the patients stated that the explanation of the nurses regarding the treatment and care performed is unclear and others were unanimous in stating that only usually see to be treated.

Keywords: Satisfaction, Patient Satisfaction, Nursing Care.

Sumário

Capítulo I	13
1. Introdução	13
Capítulo II	15
2. Revisão de Literatura	15
2.1. Marco Conceptual	15
2.1.1. Satisfação.....	15
2.1.2. Satisfação do Paciente	15
2.1.3. Cuidados de Enfermagem.....	16
2.2. Desenvolvimento Circunstancial	18
2.2.1. Factores que Influenciam a Satisfação do Paciente.....	18
2.3. Fundamentação Teórica	19
2.3.1. História de Enfermagem.....	19
2.3.2. Teoria de Motivação Humana	20
2.3.3. Dimensões da Satisfação do Paciente.....	22
2.3.4. Satisfação dos Pacientes com os Cuidados de Enfermagem	22
2.4. Marco Referencial	23
Capítulo III	25
3. Metodologia	25
3.1. Tipo de Pesquisa.....	25
3.2. População da Pesquisa	26
3.2.1. Amostra	26
3.2. Instrumentos de Recolha de Dados	26
3.3. Procedimentos Administrativo.....	27
3.3.1. Tipo de Amostragem	27
3.3.2. Critério de Inclusão	28
3.3.3. Critério de Exclusão	28

Capítulo IV	29
4. Resultados	29
4.1. Dados Sociodemográficos.....	29
4.2. Satisfação dos Pacientes face aos Cuidados de Enfermagem	30
Capítulo V	34
5. Discussão	34
Capítulo VI	36
6. Conclusão e Sugestões	36
6.1. Conclusão	36
6.2. Sugestões	37
7. Referências Bibliográficas	38
Apêndices	40
Apêndice A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento	41
Apêndice B: Declaração do Certificado de Consentimento.....	42
Apêndice C: Questionário para pacientes	43
Anexos	47

Lista de Tabelas

Tabela 01. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Sexo	29
Tabela 02. Distribuição da faixa etária.....	29
Tabela 03. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Estado Civil	29
Tabela 04. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Dias de Internamento.....	30
Tabela 05. Descrição dos pacientes se os enfermeiros vigiam regularmente o seu estado de saúde	31

Lista de Siglas e Abreviaturas

P: Paciente

H: Homem

M: Mulher

H1: Hipótese 1

H2: Hipótese 2

H3: Hipótese 3

CIBSZ: Comité Institucional de Bioética para Saúde da Zambézia

DPS: Direcção Provincial de Saúde

HGQ: Hospital Geral de Quelimane

ISHCT: Instituto Superior de Humanidade Ciências e Tecnologias

Capítulo I

1. Introdução

O presente trabalho tinha como tema Satisfação dos pacientes com os Cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane.

Na prática profissional, os profissionais de saúde deparam-se com muitos problemas relacionados com situações em que os pacientes manifestam sentimentos de insatisfação, alguns dos quais verbalmente, outros através de registo no livro de reclamações das instituições, levando desta forma a questionar-se, sobre a opinião e expectativa do paciente relativamente aos cuidados de enfermagem que lhes são prestados. Sendo assim, podemos afirmar que prestar cuidados de enfermagem nos serviços de medicina constitui um enorme desafio para os profissionais de enfermagem. Esses serviços apresentam peculiaridades que as diferenciam com os demais serviços, como a superlotação, elevado tempo de espera para o atendimento, sobrecarga da equipa de enfermagem e a maior demanda se comparada com à capacidade dos serviços.

Neste contexto, surge a necessidade de questionar qual é o grau de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane. Para responder esta pergunta de pesquisa, traçamos as seguintes hipóteses: H1. A satisfação do paciente depende da idade do paciente sobre a sua opinião em relação aos cuidados de enfermagem; H2. As opiniões dos pacientes sobre os cuidados de enfermagem são influenciadas pelo atendimento dos profissionais de saúde e H3. A satisfação dos pacientes em relação aos cuidados de enfermagem é influenciada pelo tempo de internamento.

Este trabalho teve como objectivo geral: Analisar o grau de satisfação dos pacientes em relação aos cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane. Sendo que os objectivos específicos incluíam identificar o grau de satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina no Hospital Geral de Quelimane; Descrever o impacto da satisfação dos pacientes internados na enfermaria de

Medicina no Hospital Geral de Quelimane e Sugerir mecanismos para a melhoria no atendimento dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Geral de Quelimane.

A realização deste trabalho e a escolha do tema, justifica-se no contexto social por torna-se importante, pois, pretendia-se com o mesmo fazer uma abordagem de atendimento humanizado e, para no futuro exercer a sua profissão ao mais alto nível, com zelo, dedicação e eficiência, promovendo a satisfação do paciente, neste contexto, a análise da satisfação dos pacientes permitiria a obtenção de indicadores para a implementação de estratégias de melhoria contínua de qualidade dos cuidados de saúde, coadjuvados pela opinião de quem recebe esses cuidados. No contexto institucional, tinha como benefício de identificar os aspectos que necessitam de mais atenção, buscando opção para adequar os cuidados, as necessidades dos pacientes, assim como a elaboração de manuais que servirão para orientar os profissionais e estudantes de enfermagem na satisfação das necessidades dos pacientes. Também, serviu de elemento de consciencialização para classe de enfermagem e a sociedade no geral, no sentido de melhorar o relacionamento entre o enfermeiro-paciente e a comunidade. Uma outra motivação para a realização desta pesquisa, prendeu-se pelo facto de este servir de referência para área académica, sobretudo para estudantes do curso de Enfermagem.

A pesquisa foi realizada no Hospital Geral de Quelimane, que fica localizado na cidade com o mesmo nome, entre as avenidas Acordos de Lusaka e Julius Nyerere. É um hospital do nível secundário, aquele que presta serviços especializados em nível ambulatorio e hospitalar, com densidade tecnológica intermediário entre atenção primária e a terciário com capacidade de 226 camas.

O trabalho está estruturado em seis capítulos nomeadamente: o primeiro da introdução, o segundo capítulo descreve a revisão de literatura, o terceiro da metodologia, o capítulo quatro apresenta os resultados da pesquisa, o quinto capítulo apresenta a discussão e finalmente o sexto capítulo das conclusões e sugestões. Ainda conta no trabalho, as referências Bibliográficas, apêndices e anexos.

Capítulo II

2. Revisão de Literatura

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Satisfação

Entende-se por satisfação acção ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se. A satisfação é um conceito de natureza subjectiva, em que os factores psicossociais (expectativas, desejos, vulnerabilidade, desigualdade e o desconhecimento de direito) têm adquirido relevância (Esperidão & Bonfim-Trad, 2006 p.1276 e 1678).

Satisfação é uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser verbalizada e medida através de opiniões ou da recolha dessas percepções. A satisfação enquanto atitude compreende aspectos afectivos, cognitivos e avaliativos e pode ser entendida como a consequência da avaliação que se faz relativamente à realização das necessidades, preferências e expectativas de cada pessoa individualmente.

Segundo Hespanhol (2008 p.184), genericamente a satisfação pode ser entendida como o resultado da avaliação que um paciente faz (uma espécie de balanço) relativamente ao grau de realização dos seus valores, necessidades, preferências e expectativas, ou seja, um paciente perceber ou sente que aquilo que recebeu está de acordo com aquilo que esperava obter. Assim, tal como no caso da qualidade, a satisfação é um conceito difícil de definir, devido à sua subjectividade, assumindo diferentes significados dependendo do contexto.

2.1.2. Satisfação do Paciente

A satisfação do paciente é o grau de expectativas e a percepção dos indivíduos sobre o cuidado recebido, que reflecte a avaliação cognitiva e emocional do paciente em termo de arte dos cuidados, qualidade técnica, continuidade de cuidado, ambiente físico e eficácia.

A “Satisfação do paciente” pode ser definida também como o resultado das diferenças entre as expectativas do paciente em relação aos cuidados de saúde e a sua percepção dos

cuidados realmente recebidos. Quanto maior for a diferença entre esses factores menor será a satisfação; e quanto menor for a diferença maior será a satisfação (Graça, 1999 p.2).

A satisfação dos pacientes torna-se, assim, um indicador da qualidade dos cuidados prestados. É imprescindível que as organizações de saúde aprendam a analisar e retirar conclusões desta fonte de informação (Neves, 2002).

Contudo, podemos afirmar que, as experiências relativas à satisfação, ao longo do tempo, vão permitir a construção da percepção de qualidade do paciente. Neste sentido, a percepção da qualidade é o resultado das experiências satisfatórias, ou não, experimentadas pelos pacientes ao longo do tempo de estadia no sistema nacional de saúde (Carr-Hill, 1992; Ribeiro, 2005).

Em suma, os autores que foram consultados unanimemente defendem que o conceito de satisfação não é de fácil operacionalização devido à sua natureza multidimensional. Actualmente, emerge a necessidade de satisfazer os pacientes de forma a alcançar o êxito clínico.

2.1.3. Cuidados de Enfermagem

Cuidado é acção de cuidar (preservar, guardar, conservar, apoiar, tomar conta). O cuidado implica ajudar os outros, tentar promover o seu bem-estar e evitar que sofram de algum mal. O cuidado em saúde é uma dimensão da integralidade em saúde que deve permear as práticas de saúde. As pessoas querem se sentir cuidadas em suas necessidades de saúde. A enfermagem é considerada fundamental no cenário do cuidado à saúde' inclusive é a profissão que mais incorporou a prática do cuidar. É importante que os profissionais da saúde tratem o ser humano como individuo não como objecto, um ser que precisa ser respeitado e cuidado. (Horta, 2012: p.2437-47).

Cuidar em enfermagem consiste em envidar esforços transpessoais de um ser humano para outro, visando proteger, promover e preservar a humanidade, ajudando pessoas a encontrar significados na doença, sofrimento e de dor, bem como, na existência. É ainda, ajudar outra pessoa a obter autoconhecimento, controle e auto cura, quanto então, um sentido de harmonia interna é restaurado, independentemente de circunstâncias externas.

Enfermagem é ciência e arte de cuidar de ser humano no atendimento de suas necessidades básicas, torna-la independente desta assistência, quando possível pelo ensino do autocuidado, de recuperar, manter e promover a saúde, (Horta, 2012: p.2437-47).

O cuidado de enfermagem consiste na essência da profissão e pertencem duas esferas distintas: uma objectiva, que se refere ao desenvolvimento de técnicas e procedimentos, e uma subjectiva, que se baseia em sensibilidade, criatividade e intuição para cuidar de outro ser.

A forma, o jeito de cuidar, a sensibilidade, a intuição, o “fazer com”, a cooperação, a disponibilidade, a participação, o vínculo compartilhado, a espontaneidade, o respeito, a presença, a empatia, o comprometimento, a compreensão, a confiança mútua, o estabelecimento de limites, a valorização das potencialidades, a visão do outro como único, a percepção da existência do outro, o toque delicado, o respeito ao silêncio, a observação, a comunicação, o calor humano e o sorriso, são os elementos essenciais que fazem a diferença no cuidado de enfermagem, (Segundo autor acima citado).

Os cuidados de enfermagem implicam controlar o estado dos pacientes com uma certa regularidade. Se uma pessoa estiver internada, o cuidador (um enfermeiro) deve estar atento para que, havendo qualquer complicação, seja necessário, chame o médico. Estes cuidados também supõem a assistência aos pacientes (chegar-lhes a dar de beber, de comer à boca, banho, etc.).

Compreender o valor do cuidado de enfermagem requer uma concepção ética que contemple a vida como um bem valioso em si, começando pela valorização da própria vida para respeitar a do outro em sua complexidade, suas escolhas, inclusive escolha da enfermagem como profissão.

Ao posicionar o cuidado de enfermagem no contexto de um agir solidário na vida e na morte, a enfermagem respeita as razões morais de cada cidadão ao mesmo tempo em que envolve com dores e alegrias advinda da relação interpessoal. Ao operar nesta dimensão, às vezes extremas, o cuidado orientado pela solidariedade busca a simetria e o equilíbrio nas múltiplas actividades enquanto função cuidadora (Atkinson & Murray, 1985 p. 89).

O exercício profissional da enfermagem centra-se na relação interpessoal entre um enfermeiro e uma pessoa ou entre um enfermeiro e um grupo de pessoa (família ou comunidade). Os cuidados de enfermagem tomam por foco atenção a promoção dos projectos de saúde que cada pessoa vive e persegue.

2.2. Desenvolvimento Circunstancial

2.2.1. Factores que Influenciam a Satisfação do Paciente

Identificar os factores que influenciam a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados é um processo complexo, segundo diversos investigadores as variáveis socioeconómicas exercem influência directa na satisfação dos pacientes, comparável à própria prestação dos cuidados de enfermagem prestados, no entanto outros não valorizam estas variáveis como preditores de satisfação.

Dentre os factores que influenciam na satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem prestados destacam-se aqueles que envolvem relacionamento entre o enfermeiro e o paciente, as informações sobre a sua saúde, o apoio afectivo, o controle da decisão pelo paciente e a competência técnica profissional.

As características sociodemográficas dos pacientes como o sexo, idade e as experiências previa de internamento, também tem sido apontada como variáveis que exercem influencia na satisfação do paciente.

Dos dados socioeconómicos colhidos, segundo diversos estudos, o nível de escolaridade influencia a satisfação dos pacientes: níveis de escolaridade mais baixos estão associados a níveis de satisfação menores, particularmente nas dimensões “informação e comunicação” e “continuidade e cooperação”, enquanto níveis de escolaridade mais elevados estão associados a níveis de satisfação mais baixos no que respeita à organização dos serviços. De salientar que o nível de escolaridade esta intimamente relacionado com a literacia em saúde (Graça, 1999).

No que diz respeito ao estado de saúde do paciente, o estado físico e psicológico percebido, podem afectar a percepção dos cuidados de enfermagem prestados, condicionando os próprios resultados e a satisfação. Os pacientes que relatam mau estado de saúde têm maior probabilidade de se encontrarem satisfeitos com o sistema de saúde (Bleish, Ozaltin & Murray, 2009).

No entanto, as alterações produzidas no estado de saúde do paciente são resultado dos cuidados de saúde que foram prestados, assim, uma melhoria no estado de saúde está associada a maior satisfação e vice-versa (Ribeiro, 2005).

2.3. Fundamentação Teórica

2.3.1. História de Enfermagem

No decorrer de sua história, a Enfermagem vem acumulando conhecimentos empíricos e seus profissionais têm desenvolvido suas actividades baseadas em normas e rotinas repetidas, muitas vezes sem reflexão sobre a sua actuação, mesmo com as modificações na postura da clientela, da organização das instituições e do avanço tecnológico na área da saúde.

Como consequência desse enfoque, de maneira geral, os pacientes têm recebido uma assistência de enfermagem mecanizada e os profissionais de enfermagem deixam de alcançar suas necessidades.

Nesta perspectiva, para uma compreensão mais abrangente da Enfermagem torna necessária a utilização de uma teoria prática de cuidar baseada em dimensões que envolvam o corpo de quem cuida e é cuidado, como força e poder indissociável à vida, e, portanto, de bem-estar. Partindo destas reflexões, é impossível obter a satisfação dos pacientes externos, sem que os pacientes internos estejam igualmente satisfeitos com as condições, local e a dinâmica do trabalho (Figueiredo, 1998).

2.3.2. Teoria de Motivação Humana

Partindo da premissa de que o homem é motivado pelo desejo de satisfazer muitas necessidades, Abraham H. Maslowe em 1970, p.369 estruturou sua Teoria da motivação humana considerando uma hierarquia das necessidades humanas básicas.

Esta teoria parte do princípio de que todo ser humano tem necessidades comuns que motivam seu comportamento no sentido de satisfazê-las, de acordo com níveis hierárquicos. A classificação hierárquica das necessidades é apresentada em cinco níveis, a saber:

1.Necessidades básicas ou fisiológicas: aquelas directamente relacionadas à existência e a sobrevivência do ser humano, tais como: alimento, água, vestuário, sexo e saneamento;

2.Necessidades de segurança: as necessidades relacionadas à protecção individual contra perigos e ameaças tais como: saúde, trabalho, seguro, previdência social e ordem social;

3.Necessidades de amor e/ou sociais: estão relacionada à vida em sociedade, englobando as necessidades de convívio, amizade, respeito, amor, lazer e participação, referindo-se à necessidade de afecto das pessoas, tais como amigos, noiva, esposa e filhos;

4.Necessidades de estima: guardam relação com a auto-satisfação, tais como: independência, apreciação, dignidade, reconhecimento, igualdade subjectiva, respeito e oportunidades, referindo-se à uma auto-avaliação estável, bem como, uma auto-estima alta conduzindo a sentimentos de autoconfiança, valor, força, capacidade, suficiência e utilidade ao mundo;

5.Necessidades de auto-realização: expressam o mais alto nível das necessidades estando directamente relacionadas à realização integral do indivíduo. Neste grupo destacam-se a utilização plena de suas potencialidades, sua capacidade e existência de ideologias.

Além das cinco necessidades acima, Maslow acrescentou à sua teoria, o desejo de todo ser humano de saber e conhecer, ou seja, a necessidade natural do ser humano de buscar o sentido das coisas, de forma a organizar sua compreensão sobre o mundo em que vive. São as necessidades cognitivas, tais como: desejo de saber, compreender, sistematizar, organizar, analisar e procurar relações e sentidos.

Estas necessidades viriam antes da auto-realização. Destacam-se ainda a necessidade de ajudar os outros a se autodesenvolverem e a realizarem seu potencial, as necessidades transcendentais, que viriam depois da auto-realização.

O comportamento é motivado pelas necessidades fundamentais. Assim, ele destaca que as necessidades básicas se ordenam por si mesmas em uma hierarquia perfeitamente definitiva, sobre a base do princípio de potência relativa. Tais necessidades são baseadas na sua classificação em dois estados: o estado de deficiência ou inferiores ou o estado de crescimento ou superiores.

As necessidades de deficiência ou inferiores são as fisiológicas, de segurança, de afecto, auto-estima e cognitivas sendo que sua ausência indica insatisfações. Já as necessidades de crescimento ou superiores são aquelas relacionadas ao autodesenvolvimento e a auto-realização dos seres humanos.

Geram factores motivacionais que estimulam as metas de responsabilidades, crescimento e inovação levando o ser humano a atingir a satisfação. Assim, quando estas necessidades estão satisfeitas, significa que o indivíduo alcançou maior eficiência biológica, maior longevidade, menos enfermidades.

Neste contexto, a pesquisa relaciona a Teoria da Motivação com a Enfermagem, buscando compreendê-la como uma profissão a serviço do ser humano e da dinâmica que envolve quem cuida e é cuidado. Na profissão estão implícitas as relações humanas e as implicações que definem sua prática e tudo a sua volta.

2.3.3. Dimensões da Satisfação do Paciente

A satisfação é, tal como abordado na qualidade, representada por um conjunto de dimensões e condicionantes.

Segundo Ware, Davies-Avery e Steward (1978), a satisfação dos pacientes pode ser classificada por oito dimensões: comportamento interpessoal, qualidade técnica dos cuidados, acessibilidade, financiamento, ambiente físico, disponibilidade dos prestadores, continuidade dos cuidados e eficácia dos mesmos.

Meterko e Rubin (1990), identificam seis dimensões: enfermagem e cuidados diários, ambiente hospitalar e pessoal auxiliar, cuidados médicos, informação, admissão, alta e pagamento.

Gasquet (1999), apresenta apenas quatro dimensões: satisfação global, relações interpessoais, aspectos técnicos dos cuidados e prestações não clínicas.

Em suma, índices de satisfação elevados dependem das características do prestador de cuidados, do serviço ou da organização e que relacionados com uma boa comunicação, empatia e cuidados individualizados.

2.3.4. Satisfação dos Pacientes com os Cuidados de Enfermagem

No processo de cuidado a pacientes devem ser consideradas algumas dificuldades como a adaptação ao novo ambiente, ter que permanecer isolado dos seus familiares, amigos e compreender terminologia e exigências para as quais nem sempre esta preparado, isto pode resultar para pacientes limitações porque desempenham funções como chefe de família, lidar com as finanças e dar continuidade no seu trabalho.

Quando uma pessoa está hospitalizada, passa a participar de um grupo social específica de pessoas internados, onde são impostos papéis caracterizado por acentuada dependência da equipa de saúde, ter o espaço físico limitado ao seu quarto, ter que deixar de usar suas roupas e objectos pessoais, tendo o horário para suas actividades determinadas pelo profissional de saúde.

Deve-se levar em conta também que as pessoas podem diferir no julgamento de sua satisfação, pois além de crenças e valores trazem consigo experiências individuais dos cuidados recebidos. Os pacientes entram nos serviços com uma variedade de características, atitudes e experiências anteriores que com o conhecimento e informação recebido dos profissionais de saúde, irão capacitá-los a definir a situação deles e a delinear o que eles percebem sobre o cuidado.

O termo satisfação do paciente com cuidado de enfermagem é definido como o grau de congruência entre as expectativas do paciente quanto ao cuidado de enfermagem e sua percepção sobre o cuidado recebido. De acordo com Medeiro *et al.*, (2010) os cuidados de enfermagem prestados nos serviços de saúde está directamente ligada à satisfação dos pacientes.

A satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados está relacionada com a interacção entre o profissional de saúde e os pacientes. Esta interacção exige uma reflexão permanente e minuciosa conducente a uma actualização constante dos conhecimentos sobre dimensões que envolvem a satisfação.

Os cuidados de enfermagem estão mais além da parte técnica, é a humanização, é também estar diante de um ser humano que precisa de ajuda, amor, caridade.

2.4. Marco Referencial

A literatura aponta vários estudos sobre o tema em análise, no entanto a pesquisa Lorena (2011), tinha como tema a satisfação do paciente face a insatisfação do profissional de saúde, este estudo que o cuidado está associado às acções da enfermagem considerando, sobretudo um conjunto de necessidades da equipe de enfermagem. Os objectivos desta pesquisa foram: caracterizar situações de insatisfações da equipe de enfermagem no trabalho e analisar as implicações destas insatisfações da equipe de enfermagem no trabalho. Adoptou-se a teoria das necessidades humanas básicas de Maslow para compreender factores motivacionais e utilizou-se uma metodologia qualitativa com aplicação de técnicas quantitativas. O método compôs-se de observação participante com registo em diário de campo associada à aplicação de um questionário para 18 participantes da equipe de enfermagem em um Hospital Público do Rio de

Janeiro. O estudo indica que as necessidades básicas da equipe de enfermagem encontram-se comprometidas, principalmente as necessidades de segurança e fisiológicas, as mais primárias. O comprometimento das necessidades primárias do sujeito que cuida implica em prejuízo para a saúde e redução do desempenho no trabalho em cenários hospitalares.

Outro estudo foi levado a cabo pelo Soares (2019), tinha como tema Satisfação familiar nos cuidados intensivos. A pesquisa investigou a satisfação dos familiares dos pacientes internados no centro de terapia intensiva (CTI) Pós-Operatório, em um hospital público de grande porte. Foram avaliados factores relacionados aos cuidados prestados pela equipe multidisciplinar ao paciente e a família, além da participação desses na tomada de decisões referente ao tratamento prestado.

O estudo foi realizado em 2017, através de uma metodologia descritiva-transversal de abordagem mista, por meio da aplicação do questionário FS-ICU 24 e entrevista. Os resultados foram submetidos à análise estatística descritiva e inferencial e análise de conteúdo. Evidenciou-se a influência de factores relacionados à comunicação equipe-família, como um dos principais factores em relação a satisfação com os cuidados prestados no Cuidados de Tratamento Intensivo.

Concluiu-se que é necessário criar estratégias que aperfeiçoem a frequência da comunicação com os familiares, atentando-se para lapsos presentes no discurso e angústias do familiar na unidade de tratamento intensivo, favorecendo maior conhecimento das necessidades e expectativas destes e as práticas elegidas da Política Nacional de Humanização.

Capítulo III

3. Metodologia

Método científico é o conjunto de processos ou operações mentais que se devem empregar na investigação. É a linha de raciocínio adoptada no processo de pesquisa (Gil, 1999; Lakatos & Marconi, 1993).

Marconi e Lakatos (2007, p.65), afirmam que metodologia é o conjunto das actividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar objectivos, conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando desta feita, o caminho a seguir, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.

3.1. Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem quantitativa.

Segundo Sampieri *et al.*, (2013), referem que pesquisa descritiva é aquela que procura especificar as características e os perfis das pessoas, comunidades ou grupos, isto é, avalia, mede ou recolhe dados sobre diferentes aspectos, dimensões ou componentes do fenómeno a pesquisar, podendo assim descrever tendências de uma população ou grupo. De acordo com o autor acima citado, pesquisa descritiva é uma pesquisa contínua, indicado após uma prática que age sobre o objecto de estudo. Um grupo de pessoas que compartilham uma característica e experiência comum.

Uma abordagem quantitativa é tudo que pode ser mensurável em número. Segundo Dalfovo, Lana e Silveira (2008): Rupp e Beurne 2008, citam que um estudo quantitativo se caracteriza pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de recolha de dado quanto no tratamento deles por meio de técnicas estatísticas.

A importância de quantificação é garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise na interpretação dos resultados. Também possibilita uma margem de segurança quanto às inferências, mediante a utilização de técnicas padronizadas de recolhas de dados.

3.2. População da Pesquisa

Para presente pesquisa teve como a população alvo 22 pacientes internada na enfermaria de medicina do hospital geral de quelimane no intervalo de 3 meses (de Abril a Junho de 2020) período em que decorreu a pesquisa. Segundo Gil em 2002 Define população como sendo o conjunto de pessoas, itens ou eventos que possuem as mesmas características sobre quais quer se pesquisar.

3.2.1. Amostra

A amostra para esta pesquisa rondou em 12 pacientes dos quais 8 do sexo masculino e 4 do sexo feminino. Para Gil (2008:122), amostra é um subconjunto de pessoas, itens ou eventos de uma população maior que você colecta e analisa para fazer uma inferência.

3.2. Instrumentos de Recolha de Dados

Tratando-se de uma pesquisa quantitativa, as técnicas e os instrumentos de recolha de dados foram concebidos de tal forma que coincidam com questões ligadas às práticas, percepções e atitudes tipicamente de uma pesquisa quantitativa.

A pesquisa tinha como técnica de colecta de dados, questionário com perguntas mistas. Fortini (1999:249), define o questionário como sendo uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito pelo informante.

O questionário foi objectivo, limitado em extensão e este acompanhado de instruções. As instruções esclarecem o propósito de sua aplicação, ressaltar a importância da colaboração do informante e facilitar o preenchimento.

Assim, para essa pesquisa foi usado um questionário dirigido aos pacientes, constituído por duas partes. Primeira de variáveis sociodemográficos e segunda parte de satisfação dos pacientes face aos cuidados de enfermagem, sobre as questões das suas experiencia com os cuidados de enfermagem prestados no sector de Medicina.

3.3. Procedimentos Administrativo

Para a realização desta pesquisa, em primeiro a escolha do tema, seguido com carta de pedido de autorização do tema e tutor a Instituto Superior de Humanidade Ciências e Tecnologia (ISHCT) - A Politécnica. Depois o projecto foi encaminhado para a direcção do Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias (ISHCT) – A Politécnica para a aprovação.

Seguido com pedido de carta de cobertura na Direcção Provincial de Saúde (DPS). Depois, o projecto foi encaminhado no Comité Institucional de Bioética para Saúde da Zambézia (CIBSZ) para sua aprovação.

Por fim, foi solicitado a autorização ao nível do Hospital Geral de Quelimane (HGQ) para a recolha de dados.

Os dados em princípio foram apresentados de forma quantitativa, sendo dadas as falas dos participantes de forma sequenciadas, as respostas aproximadas e iguais foram agregadas em grupos de resposta.

Os dados foram apresentados de forma computadorizada sendo estes interpretados numericamente e em tabelas, e análise dos conteúdos de modo a atender com o tipo da nossa pesquisa.

3.3.1. Tipo de Amostragem

Amostragem é o processo de seleccionar um grupo de indivíduos, a fim de estudar e caracterizar a população total.

Tendo em conta as características da pesquisa, considerou-se a importante utilizar o processo de amostragem não probabilística, refere-se a procedimentos que utilizam alguma forma de selecção aleatório dos seus membros, que garanta que as diferentes unidades da população não têm probabilidades iguais de serem escolhidas.

3.3.2. Critério de Inclusão

Foram inclusos nesta pesquisa, todos os pacientes com idade igual ou superior a 18 anos; capacidade de ler, escrever, que estejam lúcidos; que saibam ler e escrever e que aceitem fazerem parte da pesquisa durante o momento de colecta de dados.

3.3.3. Critério de Exclusão

Foram excluídos todos pacientes com idade igual ou menor a 17 anos; inconscientes, desorientados que não saibam ler, escrever impossibilitados de fornecer qualquer informação para a pesquisa.

Capítulo IV

4. Resultados

Os resultados apresentados nesta subsecção descrevem as entrevistas com pacientes internados até a data da nossa pesquisa na enfermaria de medicina no Hospital Geral de Quelimane. As respostas dos entrevistados fazem menção a satisfação dos pacientes face a cuidados de enfermagem.

4.1. Dados Sociodemográficos

Tabela 01. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Sexo

Sexo	N	%
Masculino	7	58,3
Feminino	5	41,7
Total	12	100

Em relação ao sexo, a pesquisa verificou que maior número de participante era masculino com 58,3% seguido de feminino com 41,7%.

Tabela 02. Distribuição da faixa etária

Idade	N	%
18 a 29	2	16.7
30 a 39	1	8.3
+ 40	9	75
Total	12	100

Em relação a faixa etária, a pesquisa verificou que maior número de participantes era da faixa etária de +40 anos com 9 (75%), seguido de 18-29 anos com 2 (16,7%) e por último 30-39 anos com 1 (8,3%).

Tabela 03. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Estado Civil

Estado Civil	N	%
Solteiro	9	75

Casado	2	16,7
Viúvo	1	8,3
Total	12	100

Em relação ao estado civil, a pesquisa constatou que estado civil com maior número de participante foi solteiro com 9 (75%), seguido de casado com 2 (16,7%) e por fim viúvo com 1 (8,3%).

Tabela 04. Distribuição dos Pacientes Internados no Sector da Medicina por Dias de Internamento

Dias de Internamento	N	%
1 a 7	6	50,
8 a 14	5	41,7
+ 15	1	8,3
Total	12	100

Em relação a dias de internamento a pesquisa revelou que maior número dos participantes era de 1 a 7 dias com 50%, seguido 8 a 14 com 41,7% e por último +15 dias que correspondem a 8,3%.

Em relação a categoria profissional, a pesquisa constatou que 4 (33,3%) igual número de participantes eram camponês e funcionários públicos; seguido de igual numero 2 (16,7%) de desempregados e estudantes.

4.2. Satisfação dos Pacientes face aos Cuidados de Enfermagem

Como se sente com os enfermeiros?

Em relação ao sentimento expressado pelos participantes do presente estudo 4 (33,3%) manifestaram satisfeito com os enfermeiros; 3 (25%) seguido com se sentiam bem com os enfermeiros; 3 (25%) referiram que se sentiam muito felizes e bem e os restantes 2 (16.6%) foram unânimes ao afirmarem que se sentiam muito ma com os enfermeiros.

Na sua maneira de ver os enfermeiros desta enfermaria favorecem mais uns pacientes do que os outros?

Em relação a esta pergunta 7 (58,3%) de participante responderam que não há preferência de pacientes por parte dos enfermeiros; seguido de 4 (33,3%) afirmaram que o atendimento é igual para todos; 1 (8,3%) referiu no seu modo de ver que eles escolhem.

Os enfermeiros te explicam o suficiente sobre o tratamento que está recebendo?

Em relação a esta questão 4 (33,3%) participantes disseram que a explicação é clara; igual número 4 (33,3%) afirmou que a explicação era clara as vezes; seguido de 3 (25%) afirmaram que costumam ver a ser tratado e 1 (8,3%) respondeu, sim explicam sobre o tratamento que recebo.

Os enfermeiros demoravam quando os solicitava

Em relação a esta pergunta 5 (41,6%) participantes disseram que não demoravam; seguido de 4 (33,3%) que responderam demoravam e outros 3 (25%) foram unânimes em afirmar que são rápidos em atender quando são solicitados.

Tem-se sentido obrigado a fazer coisas antes de estar preparado? Em casos afirmado com que frequência?

Em relação a esta questão 5 (41,6%) dos participantes afirmaram que não; seguindo de 4 (33,33%) responderam que sim e outros 3 (25%) disseram que as vezes sentiam obrigado.

Tabela 05. Descrição dos pacientes se os enfermeiros vigiam regularmente o seu estado de saúde

Resposta dos Pacientes	N	%
Não vigiam	6	50
Vigiam uma vez a outra	3	25
Vigiam regularmente	3	25
Total	12	100

Em relação a esta questão maior número 6 (50%) de participantes responderam que não vigiavam, seguido de igual numera 3 (25%) disseram que vigiavam e vigiavam uma vez a outra.

Antes de administrar os medicamentos os enfermeiros explicam o que pretendem fazer?

Em relação sobre a explicação antes de administrar os medicamentos os 12 (100%) dos participantes foram unânimes ao afirmarem que os enfermeiros explicam.

Os enfermeiros informam outros colegas sobre a situação do seu estado de saúde?

Em relação ao estado de saúde, 12 (100%) os participantes afirmaram que os enfermeiros dão informação aos seus colegas.

Os enfermeiros falavam contigo com serenidade?

Em relação esta questão 5 (41,6%) dos participantes disse que sim falavam com serenidade, 4 (33,3%) seguido dos que responderam eles são carinhosos e 3 (25%) afirmaram as vezes falavam com serenidade.

Existe coincidência entre as informações dos enfermeiros com as do médico?

Em relação a pergunta 5 (41,6%) dos participantes responderam que sim existem coincidência; seguido 4 (33,3%) dos que responderam não e outros 3 (25%) referiram que existe, mas não com muita frequência.

Os enfermeiros compreendem quando compartilhas um problema? O que eles fazem?

Em relação a esta questão 5 (41,6%) dos participantes responderam que os enfermeiros compreendem e compartilham os problemas, logo vão informar aos doutores para resolverem; seguido de 4 (33,3%) que disseram que eles compartilham para encontrar uma saída ou solução da doença do paciente e ainda outros 3 (25%) foram unânimes em afirmar que sim compreendem quando compartilhamos um problema, reúnem-se para obter uma solução.

Os enfermeiros tranquilizavam os seus familiares e amigos, quando pedissem informações sobre a evolução da sua saúde?

Em relação a esta pergunta 5 (41,7%) dos participantes responderam que tranquilizavam; 4 (33,3%) seguido dos que disseram as vezes tranquilizavam e ainda outros 3 (25%) afirmaram que alguns tranquilizavam.

Tem um enfermeiro particular responsável pelos seus cuidados?

Em relação a esta questão, 9 (75%) dos participantes responderam que não tinham enfermeiro particular responsável pelos seus cuidados seguidos de 3 (25%) participantes afirmaram que alguns enfermeiros são arrogantes.

Quais os aspectos dos cuidados de enfermagem poderiam ser melhorados?

Em relação aspecto dos cuidados de enfermagem que poderiam ser melhorados igual número 4 (33,3%) de participantes responderam que os cuidados de enfermagem que poderiam ser melhorados é a comunicação; seguido com os que responderam os enfermeiros devem melhorar a explicação sobre os medicamentos que estão a administrar e outros ainda foram unânimes ao afirmar que deveriam dar mais atenção aos pacientes.

Capítulo V

5. Discussão

Nesta secção, faz-se discussão em torno dos resultados colhidos junto dos pacientes que participaram na pesquisa, que de seguida fez-se a combinação dos mesmos com autores da literatura e a posição da percepção da autora.

Em relação a presente pesquisa, teve 7 (58,3%) do sexo masculino resultado significativo maior que corrobora com o do estudo de Hespanhol (2008), que indica cerca de 63% dos participantes serem do sexo masculino.

Quanto a faixa etária, os resultados da pesquisa ilustram que 9 (75%) estavam na idade de 40 anos. Este resultado também foi apontado pelo estudo de Figueiredo (1998), que indica cerca de 80% dos participantes no seu estudo tinham a idade compreendida entre 46 a 60 anos de idade.

Sobre o estado civil, 9 (75%) de resultado significativo assemelha se com os estudos de Materko e Rubin (1990), que aponta um percentual de 86% dos participantes serem solteiros.

Sobre dias de internamento, os resultados da presente pesquisa indicam que 6 (50%) dos participantes estavam internados a uma semana. Este resultado é semelhante com o estudo de Gasquet (1999), que obteve 52% num universo de trezentos participantes.

Com relação a questão de como os pacientes se sentem com os enfermeiros, observamos que cerca de 7 (58,3%) dos 12 (100%) pacientes entrevistados, responderam que os cuidados de enfermagem eram satisfatórios e bons. Mas numa outra questão sobre a explicação dos enfermeiros com relação ao tratamento e cuidados executados, constatamos que 4 (33,3%) afirmaram a explicação ser clara por vez; seguido com 3 (25%) que afirmaram só costumam ver a ser tratado. Sendo assim, a primeira resposta é contraditória com a segunda. Estes dados, não vão de acordo com estudos de Neves (2002), ao afirmar que é indispensável enfermeiro explicarem sobre o tratamento e os cuidados prestados aos seus pacientes porque este acto, demonstra um

atendimento diferenciado nos cuidados de enfermagem e conseqüentemente esta situação contribui de certa medida na melhoria e conforto do próprio paciente.

Em relação a questão se os enfermeiros vigiam regularmente o seu estado de saúde, cerca de 6 (50%) dos pacientes entrevistados afirmaram que não vigiam, seguido com 3 (25%) que afirmaram que vigiam uma vez a outra. Estes resultados, equiparam-se com o do estudo de Esperidão e Bonfim-Trad (2006) que apontaram 76% dos participantes que não eram vigiados pelos enfermeiros. Contudo Atkinson e Murray (1985), advogam que os cuidados de enfermagem implicam controlar e/ou vigiar o estado dos pacientes com uma certa regularidade.

Quanto a questão se os enfermeiros explicam ou não antes da administração de algum medicamento, a pesquisa revela que dos 12 (100%) pacientes entrevistados, todos foram unânimes ao afirmarem que sim os enfermeiros explicam antes de administrar algum medicamento. Porém, esta resposta contrária a pergunta sobre aspecto que os enfermeiros deveriam melhorar, onde a pesquisa apontou que 4 (33.3%) dos pacientes entrevistados, disseram que os enfermeiros devem melhorar a comunicação com os pacientes sobretudo na explicação dos medicamentos que estão por administrar. Este resultado é contrario com a de Graça (1999), que destaca os factores que influenciam na satisfação do paciente os cuidados humanizados de enfermagem, relação entre o enfermeiro e o paciente, as informações sobre o seu estado de saúde bem como os fármacos que está sendo administrado.

Com relação a questão da existência de um enfermeiro particular responsável pelos cuidados dos pacientes, obtivemos como resultado de 9 (75%) dos pacientes entrevistados afirmaram não ter um enfermeiro particular responsável pelos seus cuidados. Este resultado contraria os autores Bleish, Ozaltin e Murray (2009), que afirmam o exercício profissional da enfermagem centra-se na relação interpessoal entre um enfermeiro e uma pessoa ou cliente bem como um enfermeiro e um grupo de pessoas sejam familiares ou a comunidade no geral. Quem corrobora com estes autores é o Medeiro *et al.*, (2010), ao afirmar que o facto de o enfermeiro exercer suas actividades sem um roteiro preestabelecido e número específico de pacientes ou clientes, para além de tornar as suas actividades cansativas, também contribui para a prestação de cuidados sem qualidade, culminando com a insatisfação dos seus clientes.

Capítulo VI

6. Conclusão e Sugestões

6.1. Conclusão

Este trabalho teve com problema de pesquisa, qual é o grau de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestres de 2020 no Hospital Geral de Quelimane. Sendo que após a realização desta pesquisa, os resultados indicaram que os pacientes ao nível da enfermaria de Medicina estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem, por sua vez, os pacientes afirmaram que a explicação dos enfermeiros com relação ao tratamento e cuidados executados é pouco claro e outros foram unânimes ao afirmarem que só costumam ver a ser tratado.

Por intermédio desta pesquisa, também concluímos que os enfermeiros não vigiam o estado de saúde dos pacientes. Quanto aos aspectos que os enfermeiros devem melhorar, constatamos por intermédio da pesquisa que os enfermeiros devem melhorar a comunicação com os pacientes sobretudo na explicação dos medicamentos que estão por administrar.

Para concluir, podemos afirmar que quanto a validação das hipóteses de acordo com os objectivos da presente pesquisa, foi possível validar uma hipótese: H2. As opiniões dos pacientes sobre os cuidados de enfermagem são influenciadas pelo atendimento dos profissionais de saúde.

6.2. Sugestões

Tendo em vista do grau de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestres de 2020 no Hospital Geral de Quelimane, pões-nos a sugerir que:

- ✓ Os enfermeiros da enfermaria de Medicina tenham uma explicação clara e objectiva sobre os cuidados prestados e tratamentos executados;
- ✓ Os enfermeiros da enfermaria de Medicina vigiem regularmente o estado de saúde dos seus pacientes;
- ✓ Os enfermeiros ao nível daquela enfermaria melhorem a comunicação com os pacientes sobretudo na explicação dos medicamentos que estão por administrar.

7. Referências Bibliográficas

Almeida, L. e Freire, T. (2003). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. 3ª Edição. Psiquilíbrios Edições: Braga.

Atkinson LD, Murray ME. *Fundamento de enfermagem*, Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1989.

Cano, D.S. Sampaio, I.T.A. (2007). *O método de observação: considerações sobre a produção científica*.

Carr-Hill, R. A. (1992). *The measurement of patient satisfaction*. Journal of publichealth.

Fonseca, V. (2002). *Métodos de investigação*, Porto Alegre: Artes Medicas Sul.

Freitas, E. C. De e Prodanov, C. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho Académico*. 2ª ed. Rio Grande do Sul-Brasil, Universidade Feevale.

Gasquet, M. (2000). *Satisfaction des patients et performance hospitalière*. [Online]. Disponível em <https://www.atmedica.com/article> [consultado em 15.06.2019].

Gil, A. C. (2003). *Metodologia e Técnica de Pesquisa Social*. 6ª ed., Altas; São Paulo.

Graça, L. A (1999). *Satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde: Instrumento para a melhoria da qualidade*. Portugal Direcção Geral de Saúde, 1ª ed. Coimbra: Gráfica de Coimbra.

Hespanhol, A. (2008). *Satisfação dos Profissionais do Centro de Saúde São João (2007 e comparação com 2001 a 2006)*. Revista Portuguesa de Clínica Geral.

Lakatos, E. M. e Marconi, M. A (2003). *Fundamentos de Metodologia Científica*, 5a ed. São Paulo, ATLAS S.A.

Neves, A (2002). *Gestão na Administração Pública*. Cascais: Editora Pergaminho.

Ribeiro, A. L. A (2005). *O percurso da construção e validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos utentes em relação aos cuidados de enfermagem*. Revista Ordem dos Enfermeiros.

Souza ML, Sartor VVB, Prado ML. *Subsídios para uma ética da responsabilidade em enfermagem. Texto contexto Enferm.* 2005 Jan-Mar; 14(1) 75-81.

Triola, M. F. (2008). *Introdução a Estatística*. 10ª ed. Rio de Janeiro: LTC.

Maslow, A.H (1970) *motivação de personalidade* 2ª ed Nova York

Apêndices

Apêndice A: Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento

O senhor está sendo convidado (a) a participar numa pesquisa com o tema Satisfação dos Pacientes sobre os Cuidados de Enfermagem prestados na Enfermaria de Medicina no IIº Trimestre de 2020, para responder à questão de pesquisa formulada da seguinte maneira, *Qual é o grau de Satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de Medicina, no IIº trimestre de 2020 no Hospital Geral de Quelimane?* Conduzido pela estudante Estainha António Olímpio, com contacto 844331673, estudante do curso de Licenciatura em Enfermagem pelo Instituto Superior de Humanidade e Tecnologia – A Politécnica, sob orientação do Mestre Vintinho Laudane.

Este projecto será realizado com pacientes internados na enfermaria de cirurgia do Hospital Geral de Quelimane.

Para participar na pesquisa o senhor (a) será entrevistado, cuja duração da entrevista será de aproximadamente de 25 minutos, a fim de fornecer informações sobre a satisfação dos pacientes internados com pacientes de enfermagem mais prestados na enfermaria de cirurgia do Hospital Geral de Quelimane.

A participação nesta pesquisa é voluntária, sendo garantido o anonimato e o cuidado com as informações fornecidas, que serão utilizados apenas para finalidade do estudo. Não sofrerá nenhuma sanção ou prejuízo caso se recuse a participar ou queira interromper o fornecimento das informações solicitadas.

Agradeço a sua colaboração e coloco-me a disposição para os devidos esclarecimentos.

Quelimane, Maio de 2020

Apêndice B: Declaração do Certificado de Consentimento

Eu _____, declaro ter sido esclarecida sobre os objectivos e de que aceito participar no estudo. As condições que constam nos esclarecimentos, considero importantes e fui respondida a todas perguntas que coloquei. Compreendi que tenho a possibilidade de me recusar a participar na pesquisa em que para isso me justifique. Estou ciente que a informação por mim dada será apenas a que eu entender dar, com a garantia de que será respeitada a confidencialidade dos dados no momento da divulgação dos resultados.

Assim, concito que me seja aplicado o método proposto pela investigadora, para realização do respectivo estudo.

Quelimane ____ de _____ de 2020

Assinatura do (a) voluntário (a) _____, data ____/____/2020

Testemunha _____, data ____/____/2020

A investigadora principal: _____, Estainha António Olímpio

Apêndice C: Questionário para pacientes

O presente questionário, enquadra-se no âmbito da realização de monografia científica, para obtenção do grau de Licenciatura em Enfermagem no Instituto Superior de Humanidades Ciência e Tecnologia da Universidade Politécnica – A Politécnica e está a desenvolver-se um unicamente para fins académicos.

Com este estudo pretende-se: *conhecer o grau de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados na enfermaria de medicina do Hospital Geral de Quelimane.*

Secção I: Dados Sociodemográficos

Sexo: _____ Idade: _____ Estado Civil _____

Profissão: _____ habilitações literárias _____

Data de internamento ____/____/____ Serviço: _____

Motivo de Internamento _____

Há quanto dia esta internado?

- ✓ 1 Dia a 1 semana ()
- ✓ +2 Semana ()
- ✓ +1 Mês ()

Secção II: Questões ligadas ao tema

2.1. Satisfação dos pacientes face aos cuidados de enfermagem

Como se sente com os enfermeiros?

Na sua maneira de ver os enfermeiros desta enfermaria favorecem mais uns pacientes do que os outros?

Os enfermeiros te explicam o suficiente sobre o tratamento que esta recebendo?

Os enfermeiros demoram quando os solicita?

Tem-se sentido obrigado a fazer coisas antes de estar preparado? Em casos afirmado com que frequência?

Consideras os enfermeiros como amigos? Em casos afirmativos?

Os enfermeiros vigiam regularmente o meu estado de saúde?

Antes de administrar algum medicamento os enfermeiros explicam o que pretendem fazer?

Os enfermeiros informam outros colegas sobre a situação dos seus cuidados?

Os enfermeiros falam contigo com serenidade? Podes nos dizer como eles fazem?

Existe coincidência entre as informações dos enfermeiros com as do médico?

Os enfermeiros compreendem quando compartilha um problema? O que eles fazem?

Os enfermeiros tranquilizam os seus familiares e amigos, quando pedem informações sobre a evolução da sua saúde?

2.2. A satisfação dos pacientes: os cuidados de enfermagem prestados durante o internamento

1. Tem um enfermeiro particular responsável pelos seus cuidados?

2. Quais os aspectos dos cuidados de enfermagem poderiam ser melhorados?

3. Outros comentários que gostaria que fosse feito.

Anexos

