

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA - A POLITÉCNICA

Campus de Quelimane

Psicologia Clínica e de Aconselhamento

**Avaliação da Satisfação dos Pacientes Internados na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, Durante o Primeiro Trimestre de 2025, na Província da Zambézia**

Iria Cipriano Alfredo Savaio

Quelimane

2025

Iria Cipriano Alfredo Savaio

**Avaliação da Satisfação dos Pacientes Internados na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, Durante o Primeiro Trimestre de 2025, na Província da Zambézia**

Monografia apresentada a Universidade A Politécnica – Campus de Quelimane, como requisito parcial para a obtenção do Grau de Licenciatura em Psicologia Clínica e de Aconselhamento.

Tutor: Lic. Arlindo Cuzere

Quelimane

2025

## **Folha de aprovação**

## **Agradecimentos**

Agradeço primeiramente a Deus, pela vida e saúde e que garantiu a realizar este sonho.

Agradeço humildemente, ao meu Tutor Dr. Arlindo Setevana Cuzere, cuja orientação e incentivo foram essenciais para o desenvolvimento deste trabalho.

Aos docentes de todo meu percurso de formação, que com os seus conhecimentos ajudaram, e acreditaram no meu trabalho.

Extensivos agradecimentos vão, particulares, a todo o corpo da comissão científica que ajudaram na orientação e perfeição desta pesquisa.

Meus agradecimentos a toda a minha família, pais, marido, filhos, irmãos e toda a vizinhança que ao longo de toda esta jornada deram o seu apoio incondicional, quer por palavras encorajadoras, quer financeiramente, entre outras formas.

Colegas da turma e as amizades conquistadas neste longo e doloroso percurso, a todos o meu muito obrigado.

## **Parecer do Tutor**

O presente trabalho de pesquisa, tem como título: “Avaliação da Satisfação dos Pacientes Internados na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, durante o Primeiro Trimestre de 2025, na Província da Zambézia”.

É uma pesquisa levada a cabo pela estudante **Iria Cipriano Alfredo Savaio** do curso de Psicologia Clínica e de Aconselhamento.

A qualidade dos serviços de saúde pode ser avaliada pelo nível de satisfação dos pacientes já atendidos nos hospitais. A insatisfação dos utentes pode comprometer todo um esforço da unidade sanitária e provocar diversos problemas aos usuários como agravamento das doenças por conta da ansiedade provocada pela qualidade inferior dos serviços e a falta de confiança nos procedimentos realizados pela equipe dos funcionários do hospital.

O tema é cientificamente pertinente e actual, ao avaliar pela maior procura de serviços de qualidade que satisfaçam os anseios dos doentes.

A pesquisa seguiu a estrutura e técnicas de escrita académica recomendadas pelo Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologia. Tendo alcançado os objectivos preconizados, sou de parecer que seja autorizada a apresentar em sede de defesa.

O Tutor

---

Arlindo S. Cuzere

## Resumo

O presente trabalho de pesquisa tem como tema “Avaliação da Satisfação dos Pacientes Internados na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, durante o Primeiro Trimestre de 2025, na Província da Zambézia”. A satisfação é o sentimento de prazer que resulta da comparação entre o desempenho ou resultado percebido de um produto e as expectativas do utente ou beneficiário. Períodos anteriores ao estudo, constatou-se que a unidade sanitária enfrentava desafios estruturais e operacionais, como a sobrecarga de pacientes, limitações de recursos e falhas na infraestrutura hospitalar, os quais poderiam interferir na experiência dos pacientes hospitalizados. Assim sendo, foi formulada a seguinte pergunta de pesquisa: Qual é a satisfação dos pacientes internados na enfermaria de medicina do Hospital Central de Quelimane quanto aos cuidados de saúde oferecidos, durante o primeiro trimestre de 2025, na província da Zambézia? Teve como objectivo geral, avaliar a satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, quanto aos cuidados de saúde oferecidos, durante o primeiro trimestre de 2025, na província da Zambézia, e como objetivos específicos: identificar os principais factores que influenciaram a satisfação dos pacientes, descrever a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento e propor sugestões para melhoria no atendimento hospitalar. Adotou-se uma pesquisa de natureza descritiva, de abordagem qualitativa e do tipo estudo de caso, cuja população foi composta por 180 pacientes e uma amostra de 8 participantes. A técnica de coleta foi a entrevista semiestruturada, permitindo o aprofundamento nas experiências individuais dos pacientes internados. Os resultados mostraram que os pacientes avaliaram o atendimento como normal, destacando a empatia dos profissionais de saúde, porém identificaram carências na infraestrutura como sala de espera para acompanhantes e higiene dos sanitários. As experiências positivas foram associadas ao relacionamento humano e à clareza das informações prestadas pela equipe médica. As sugestões derivadas dos resultados incluem a melhoria da infraestrutura hospitalar, a capacitação contínua dos profissionais para práticas de humanização e o reforço do fornecimento de medicamentos e materiais clínicos, visando um ambiente mais acolhedor e eficaz para os internados.

**Palavras-chave:** Avaliação da Satisfação, Paciente Internado e Enfermaria.

## Abstract

This research work addresses the theme “Assessment of the Satisfaction of Patients Hospitalized in the Medicine Ward of Quelimane Central Hospital, During the Second Quarter of 2025 in the Zambézia Province”. Satisfaction is the feeling of pleasure that results from comparing the perceived performance or outcome of a product with the expectations of the user or beneficiary. The periods, before study was observed that the unit faces structural and operational challenges, such as patient overload, limited resources, and infrastructural deficiencies, which can affect the experiences of hospitalized patients. Therefore, the following research question was formulated: What is the level of satisfaction among patients hospitalized in the Medicine Ward of Quelimane Central Hospital during the second quarter of 2025? The general objective was to assess the level of satisfaction of patients hospitalized in the Medicine Ward of Quelimane Central Hospital, with specific objectives including: identifying the main factors influencing patient satisfaction, describing patient perceptions regarding the quality of care received, and proposing suggestions for improving hospital services. A descriptive, qualitative, case study-based research was conducted with a population of 180 patients and a sample of 8 participants. Data collection techniques included semi-structured interviews and systematic observation, allowing for an in-depth understanding of the individual experiences of hospitalized patients. The results showed that most patients rated the care as normal, highlighting the empathy of health professionals while pointing out deficiencies in infrastructure, hygiene conditions of sanitary facilities, and medication availability. Positive experiences were associated with good human relationships and the clarity of information provided by the healthcare team. Suggestions derived from the findings include improving hospital infrastructure, providing continuous training for professionals in humanized care practices, and strengthening the supply of medications and clinical materials, aiming to offer a safer and more welcoming environment for patients.

**Keywords:** Satisfaction avaluation, Hospitalized Patient and Infirmary.

# Sumário

<b>Capítulo I</b> .....	14
1. Introdução.....	13
<b>Capítulo II</b> .....	17
2. Fundamentação Teórica .....	17
2.1 Marco Conceptual .....	17
2.1.1. Satisfação .....	17
2.1.2. Avaliação da Satisfação .....	18
2.1.3. Paciente Internado .....	18
2.1.4. Enfermaria.....	19
2.2. Desenvolvimento Circunstancial.....	19
2.3. Marco Teórico .....	20
2.3.1. Qualidade em Serviços de Saúde .....	23
2.3.2. Qualidade no Atendimento.....	24
2.4. Marco Referencial .....	24
<b>Capítulo III</b> .....	26
3. Metodologia .....	26
3.1 Tipo de Pesquisa.....	26
3.1.1. Quanto aos objectivos .....	26
3.1.2. Quanto a natureza.....	26
3.1.3. Quanto abordagem .....	26
3.1.4. Quanto aos procedimentos .....	26
3.2 Participantes / Amostra .....	27
3.2.1 População .....	27
3.2.2 Amostra .....	27
3.3 Instrumentos de Recolha de Dados .....	27

3.3.1. Guião de entrevista semiestruturada .....	27
3.4. Procedimentos técnicos .....	28
3.4.1. Critérios de selecção de participantes .....	28
3.4.2. Forma de análise e interpretação dos dados .....	29
3.5. Considerações éticas .....	29
<b>Capítulo IV</b> .....	30
4. Apresentação dos Resultados .....	30
4.1. Dados Sociodemográficos.....	30
4.2. Perguntas aplicadas aos participantes .....	30
<b>Capítulo V</b> .....	38
5. Discussão dos Resultados.....	38
<b>Capítulo VI</b> .....	42
6. Conclusão .....	42
7. Referência Bibliográfica .....	44
Apêndice.....	48

## **Lista de Siglas**

SNS – Sistema Nacional de Saúde

HCQ-Hospital Central de Quelimane

ISHCT- Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias

OMS – Organização Mundial da Saúde

## **Lista de Apêndices**

Apêndice A: - Informação aos pacientes

Apêndice B:- Termo de Consentimento livre e informado

Apêndice C: Guião de Entrevista dirigida aos pacientes

## **Lista de Anexos**

Anexo I-Carta de Cobertura

Anexo II- Resposta de Pedido da carta de Cobertura

Anexo III- Credencial

# Capítulo I

## 1.Introdução

A presente pesquisa versa sobre “Avaliação da satisfação dos pacientes internados na enfermaria de medicina do Hospital Central de Quelimane, durante o segundo trimestre de 2025 na província da Zambézia”.

A satisfação é o sentimento de prazer que resulta da comparação entre o desempenho ou resultado percebido de um produto e as expectativas do utente ou beneficiário. Também, é entendida como uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser medida através da recolha da opinião.

A qualidade da assistência hospitalar é um factor essencial para a segurança e recuperação dos pacientes, influenciando directamente a percepção da eficácia dos serviços de saúde. Neste contexto, a satisfação do paciente tem sido amplamente utilizada como um dos principais indicadores para avaliar a qualidade do atendimento hospitalar. Este conceito engloba não apenas a competência técnica dos profissionais de saúde, mas também aspectos relacionados à humanização do cuidado, infra-estrutura hospitalar, comunicação, acessibilidade e tempo de espera.

O Hospital Central de Quelimane (HCQ), concretamente na enfermaria de Medicina recebe pacientes com diferentes condições clínicas, exigindo um atendimento que equilibre eficiência, acolhimento e disponibilidade de recursos. No entanto, como em muitas unidades de saúde pública em Moçambique, o hospital enfrenta desafios como a sobrecarga de pacientes, a limitação de recursos humanos e materiais e a necessidade de aprimorar a relação entre profissionais de saúde e usuários dos serviços. Estas condições podem impactar directamente a experiência dos pacientes internados, influenciando sua percepção sobre a qualidade da assistência recebida.

A insatisfação dos utentes a um certo serviço de atendimento, por outro lado, pode colocar constrangimentos quanto à expectativas, provocando cenários mórbidos em geral, a ansiedade e a depressão. Estes dois cenários podem impactar negativamente na escolha de unidades sanitárias reduzindo a demanda dos cuidados de saúde. As unidades sanitárias com bom atendimento, são muitas das vezes preferidas pelos utentes e têm maior possibilidade de garantir a saúde mental aos seus utentes.

Nos tempos actuais se observam tumultos e manifestações por parte dos funcionários da instituição em estudo, devido ao atraso de pagamento de horas extras e condições de trabalho, o que pode repercutir na oferta dos serviços de saúde aos utentes da unidade sanitária. Neste contexto, torna-se fundamental questionar como problema de investigação:

Qual é a satisfação dos pacientes internados na enfermaria de medicina do Hospital Central de Quelimane quanto aos cuidados de saúde oferecidos, durante o primeiro trimestre de 2025, na província da Zambézia?

O objectivo geral foi de avaliar a satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, quanto aos cuidados de saúde oferecidos, durante o primeiro trimestre de 2025, na província da Zambézia.

Os objectivos específicos foram: identificar os principais factores que influenciam a satisfação dos pacientes.-Descrever a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento.-Propor sugestões para melhoria no atendimento hospitalar.

Foram realizadas várias perguntas que se resumiram em: I-Quais são os principais factores que influenciam a satisfação dos pacientes? II-Quais são as percepções dos pacientes sobre a qualidade do atendimento? III-Quais são as sugestões para melhoria no atendimento hospitalar? IV-Como factores emocionais e sociais afectam a satisfação dos pacientes? V-Como os pacientes avaliam a qualidade do atendimento recebido?

A pesquisa foi realizada como parte das actividades de conclusão do curso de Licenciatura em Psicologia Clínica e de Aconselhamento. O tema foi escolhido devido à relevância da satisfação dos pacientes hospitalizados como um indicador da qualidade dos serviços de saúde. A escolha do Hospital Central de Quelimane deve-se à necessidade de compreender os desafios enfrentados pelos pacientes internados na enfermaria de Medicina e os factores que influenciam sua percepção sobre o atendimento recebido já que a autora da pesquisa faz parte de colaboradores da instituição em estudo.

A avaliação da satisfação dos pacientes permitiu identificar aspectos que necessitam de melhorias, contribuindo para a humanização da assistência e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados pelos profissionais de saúde em serviço nessa unidade sanitária.

A autora entende que os achados desta pesquisa contribuirão para aprimorar sua capacidade de interacção com os pacientes hospitalizados, permitindo identificar elementos

essenciais para a avaliação da satisfação e a tomada de decisão sobre possíveis intervenções para a melhoria dos serviços.

Socialmente, o estudo reflecte e contribui para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde, promovendo uma mudança de atitude tanto por parte dos profissionais de saúde quanto da gestão hospitalar em relação à satisfação dos pacientes. Espera-se que os resultados incentivem a adopção de estratégias que melhorem a comunicação, a acessibilidade e o acolhimento, fortalecendo a confiança dos pacientes no sistema de saúde.

Ao nível académico, esta pesquisa, irá contribuir para a compreensão da temática podendo ser citada em trabalhos académicos ou apenas constituir acervo bibliográfico da instituição de ensino.

Para os profissionais que actuam na área da saúde, este estudo poderá servir como um suporte valioso para compreender a percepção dos pacientes internados sobre seus anseios e perspectivas do atendimento. Desta forma, os profissionais poderão utilizar os achados do estudo para melhorar a comunicação, a relação com os pacientes e a oferta de suporte psicossocial, considerando os diversos contextos e desafios enfrentados no ambiente hospitalar.

O estudo foi realizado na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane (HCQ), localizado na cidade de Quelimane, capital da Província da Zambézia, Moçambique. O Hospital Central de Quelimane é uma unidade hospitalar pública de referência provincial, que integra a rede do Sistema Nacional de Saúde (SNS), estando vocacionado para atender casos de média e alta complexidade provenientes dos distritos da província e de outras unidades sanitárias de menor capacidade resolutive.

A Enfermaria de Medicina constitui um dos principais sectores do hospital, recebendo pacientes adultos com diversas patologias clínicas, como infeções respiratórias, doenças metabólicas, complicações cardiovasculares, crises asmáticas, acidente vascular cerebral (AVC), apendicite aguda, insuficiência cardíaca e complicações relacionadas ao diabetes. Esta enfermaria é caracterizada por uma elevada demanda assistencial, o que gera desafios logísticos e operacionais, como sobrecarga de pacientes, insuficiência de recursos materiais e humanos, e limitações na infraestrutura hospitalar.

O presente estudo está organizado em seis capítulos que seguem uma sequência lógica e estruturada. O Capítulo I apresenta a introdução. O Capítulo II traz a revisão de literatura. O

Capítulo III descreve a metodologia. O Capítulo IV apresenta os resultados obtidos. Capítulo V, discute os resultados da pesquisa. Por fim, o Capítulo VI, apresenta a conclusão.

## Capítulo II

### 2. Fundamentação Teórica

#### 2.1 Marco Conceptual

##### 2.1.1. Satisfação

É o sentimento de prazer que resulta da comparação entre o desempenho ou resultado percebido de um produto e as expectativas do comprador. Philip (2012:134), entende a satisfação como sendo “uma atitude, uma emoção ou um sentimento que pode ser medida através da recolha da opinião”.

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 indivíduo (Graça, 1999:33).

Nesta pesquisa a satisfação entendida na componente atitudes, emoções e sentimentos, foi dada mais ênfase para dar cunho a explicação do fenómeno na perspectiva psicológica do atendimento.

A satisfação com o trabalho é um sentimento positivo em relação ao trabalho, resultado de uma avaliação de uma característica. Uma pessoa que tem um alto nível de satisfação no trabalho apresenta sentimentos positivos com relação a ele, ao passo que alguém com um nível baixo de satisfação apresenta os sentimentos negativos (Robbins et al, 2010:70).

Para Linder-Pletz (1982), as dimensões da satisfação dos utentes são dez, e que são: “acessibilidade, disponibilidade de recursos, continuidade de cuidados, resultados dos cuidados, financiamento, humanidade, recolha de informação, dádiva de informação, ambiente agradável e competência.”

Os estudos realizados no âmbito da satisfação dos pacientes têm revelado vários factores que influenciam a avaliação do utente relativamente aos cuidados prestados. Diversas classificações das dimensões da satisfação têm sido propostas, algumas adequadas apenas para alguns tipos de serviços de saúde, outras procurando um modelo mais abrangente.

Aragon e Gesell, (2003:34), acrescentam alguns argumentos que esclarecem a importância da avaliação da satisfação dos utentes:

- A constatação de que a satisfação dos utentes afecta significativamente a reputação dos hospitais na comunidade;
- A aceitação da satisfação dos utentes como uma importante medida da qualidade dos serviços prestados;
- O facto de os médicos prestarem cada vez mais atenção à satisfação dos utentes devido à sua associação com a cooperação dos utentes, os resultados clínicos e, mais recentemente, a propensão dos utentes para instaurar acções legais contra os médicos.
- Aliadas a estas vantagens, surgem algumas desvantagens de avaliação dos cuidados de saúde com base na satisfação dos pacientes.

No ponto de vista da autora satisfação é necessidade e perspectiva que um individuo espera para ser atendido de boa maneiras e os serviços devem ser de qualidade na prestação de cuidados de saúde mais também melhorar as condições dos serviços prestados.

### **2.1.2. Avaliação da Satisfação**

A avaliação da satisfação é um processo de medição do grau de contentamento de clientes ou usuários em relação a um produto, serviço ou experiência. É uma ferramenta importante para empresas e organizações entenderem a percepção de seus clientes e identificarem áreas que precisam de melhoria. A avaliação pode ser feita através de pesquisas, questionários, entrevistas ou outros métodos de coleta de dados (Morsch, 2024).

### **2.1.3. Paciente Internado**

Um paciente internado é aquele que é admitido em um hospital ou outra instituição de saúde para receber tratamento, cuidados ou observação por um período igual ou superior a 24 horas. O internamento ocorre quando a condição do paciente requer cuidados que não podem ser prestados em regime ambulatorio (Pistoria, 2024).

Os pacientes podem ser internados por diversas razões, incluindo tratamento de doenças graves, realização de procedimentos médicos ou cirúrgicos, ou observação clínica (Pistoria, 2024).

Existem diferentes tipos de internamento, como o internamento voluntária (onde o paciente consente), involuntário (onde a família autoriza) e compulsivo (requerido por ordem judicial), (Morsch, 2024).

#### **2.1.4. Enfermaria**

Uma enfermaria é um espaço dentro de um hospital ou clinica onde vários pacientes são acomodados em quartos colectivos, geralmente com múltiplos leitos, e compartilham um banheiro. É uma área de internamento onde pacientes recebem cuidados e tratamento, mas com menos privacidade e mais interacção social do que em quartos individuais ou apartamentos (Hapvida, 2021).

No contexto acima, a enfermaria tem horário de visitas mais restritos para garantir o descanso dos pacientes.

### **2.2. Desenvolvimento Circunstancial**

Para descrever a satisfação dos utentes nos hospitais, se faz menção aos Estados Unidos de América que não possuem um sistema de saúde público universal. Seu sistema de saúde é separado e aplicado pelo sector privado e a participação governamental é secundária, restrita principalmente a assistência a populações específicas como idosos e pobres por meio dos programas Medicare e Medicaid. O Medicare é um programa de plano de saúde federal para assistir essencialmente pessoas com 65 anos ou mais. Já o Medicaid é um programa de plano de saúde público para pessoas de baixa renda (Gallo, 2021).

A satisfação dos utentes nestas e outras unidades sanitárias dos Estados Unidos é baseada na centralidade do paciente, o que impõe prestação de serviços que respeitem e sejam responsivos às preferências individuais dos pacientes, suas necessidades e valores o que garante que os valores do paciente orientem todas as decisões clínicas (Institute of Medicine [IOM], 2001 citado por Gallo,2021).

Na Suíça, o sistema de saúde é considerado o segundo mais caro do mundo depois dos EUA. A qualidade dos serviços é respeitável, mas não em proporção com os custos. Uma parte essencial da profissão médica é proporcionar aos doentes os melhores cuidados possíveis (Medizinonline, 2020).

No Brasil, o Conselho Federal é responsável por rever e abordar activamente a garantia de qualidade. Neste contexto, o governo federal estabelece directrizes no domínio da educação e para o exercício da profissão, regula os requisitos para a acreditação dos prestadores de

serviços e estabelece valores para o desenvolvimento e publicação de informação de qualidade. Os cantões são também a autoridade licenciadora, avaliam a qualidade e eficiência dos hospitais e apoiam a natureza vinculativa das medidas de garantia de qualidade do governo federal e das medições de qualidade para os prestadores de serviços (Medizinonline, 2020).

A proteção do doente e por conseguinte, a obrigação de os médicos aplicarem terapias eficazes tem as suas raízes no século XVIII a.C. No antigo Egipto, eram impostas punições draconianas se um médico ferisse o seu doente ou utilizasse meios auxiliares impuros. (Medizinonline, 2020).

Em 2013, o Ministério da Saúde de Ruanda, estabeleceu o programa nacional de credenciamento de cuidados de saúde, que orienta as unidades sanitárias para definir, implementar e medir os padrões que descrevem a qualidade esperada dos cuidados. O programa auxilia os funcionários das unidades sanitárias a fornecer cuidados baseados em evidências e centrados no paciente que mitigam riscos desnecessários, previnem mais danos aos pacientes e estimulam o acesso e a demanda por serviços de saúde. Cada unidade sanitária, trabalha para alcançar três níveis progressivos de esforços: definição e comunicação de padrões de qualidade por meio de políticas, procedimentos e protocolos; implementação de padrões de qualidade; e medição do cumprimento das normas e melhoria contínua da qualidade, com base em avaliações periódicas (MSH, 2018).

A satisfação dos doentes em Moçambique é um aspeto importante do Sistema Nacional de Saúde e pode variar dependendo de vários factores, incluindo o tipo de unidade de saúde (pública, comunitária ou privada) e a área de residência do paciente (urbana ou rural). A disponibilidade de unidades de saúde em áreas rurais e urbanas, a distância para chegar aos centros de saúde e a existência de transporte adequado são factores importantes. De outro lado, a disponibilidade de medicamentos, equipamentos e infraestruturas adequadas, bem como a competência e a experiência dos profissionais de saúde, são cruciais para a satisfação dos pacientes (Bord, 2023).

### **2.3. Marco Teórico**

A satisfação dos pacientes hospitalizados é um indicador central da qualidade da assistência em saúde, pois reflete não apenas os aspectos técnicos e organizacionais do serviço, mas também as percepções e sentimentos do indivíduo ao longo da experiência hospitalar.

Nesse sentido, a Teoria das Necessidades Humanas de Abraham Maslow (1943) constitui um referencial teórico relevante para a compreensão e avaliação da satisfação dos pacientes internados.

De acordo com Maslow (1943), as necessidades humanas são organizadas em uma hierarquia composta por cinco níveis, dispostos em forma de pirâmide, que vão desde as necessidades mais básicas até aquelas relacionadas ao desenvolvimento pessoal e à autorrealização. Essas necessidades, quando aplicadas ao ambiente hospitalar, ajudam a interpretar de que forma os pacientes percebem os cuidados recebidos e como isso impacta seu nível de satisfação.

O primeiro nível refere-se às necessidades fisiológicas, que envolvem aspectos fundamentais à sobrevivência, como alimentação, hidratação, respiração, sono e controle da dor. No contexto hospitalar, garantir o atendimento adequado a essas demandas significa prover refeições de qualidade, ofertar analgesia eficaz, assegurar o conforto térmico e possibilitar o repouso adequado (Maslow, 1943). Pacientes que percebem falhas nesses aspectos tendem a relatar menor satisfação com a internação.

Em seguida, aparecem as necessidades de segurança, que abrangem a proteção física e emocional. Na enfermagem de medicina do Hospital Central de Quelimane, por exemplo, isso inclui a segurança contra quedas, a higiene do ambiente, a previsibilidade do atendimento e a confiança nos profissionais de saúde. Segundo Maslow (1943), “se essas condições não forem garantidas, os pacientes permanecem ansiosos e inseguros, o que reduz significativamente o nível de satisfação hospitalar”.

As necessidades sociais ou de pertencimento ocupam o terceiro nível da hierarquia e referem-se ao estabelecimento de relações afetivas e à sensação de aceitação. No ambiente hospitalar, isso se manifesta por meio do relacionamento com familiares, outros pacientes e profissionais de saúde. A empatia, a escuta ativa e o respeito demonstrados pela equipe de enfermagem e médicos são fundamentais para atender a essa dimensão (Maslow, 1943).

As necessidades de estima, por sua vez, dizem respeito ao reconhecimento e valorização do paciente como ser humano singular, digno de respeito e consideração. Ao permitir a participação do paciente nas decisões sobre seu tratamento e demonstrar respeito por suas opiniões e sentimentos, os profissionais contribuem para o fortalecimento da autoestima do indivíduo, aumentando sua satisfação (Maslow, 1943).

Por fim, no topo da pirâmide está a necessidade de autorrealização, que envolve o desejo de atingir o próprio potencial e buscar o sentido da vida. Embora mais difícil de ser plenamente alcançada durante uma hospitalização, é possível proporcionar ao paciente momentos de autonomia, dignidade e respeito, favorecendo sua esperança e motivação para a recuperação (Maslow, 1943).

A satisfação do paciente hospitalizado tem um papel fundamental no seu prognóstico e recuperação, pois influencia sua adesão ao tratamento, seu bem-estar emocional e sua confiança nos profissionais de saúde. De acordo com Donabedian (1988), a satisfação do paciente” é um indicador essencial da qualidade do atendimento, pois reflecte não apenas a eficiência técnica dos serviços prestados, mas também aspectos interpessoais, como empatia e comunicação”.

Os pacientes satisfeitos tendem a apresentar melhor adesão ao tratamento, o que contribui para a redução do tempo de internação e a melhoria dos desfechos clínicos (Ware et al., 1995). Além disso, um ambiente hospitalar acolhedor e um atendimento humanizado ajudam a minimizar a ansiedade e o estresse do paciente, factores que podem impactar negativamente o sistema imunológico e retardar a recuperação (Taylor, 2018).

Por outro lado, a insatisfação pode levar à desmotivação do paciente, à recusa de tratamento e até ao agravamento de sua condição clínica. Segundo Doyle, Lennox e Bell (2013), há uma forte correlação entre experiências hospitalares negativas e o aumento da taxa de reinternação, evidenciando a necessidade de investir na melhoria da comunicação, no atendimento humanizado e na qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, garantir um alto nível de satisfação dos pacientes não apenas melhora sua experiência hospitalar, mas também contribui significativamente para a eficácia do tratamento e para a promoção da saúde.

Segundo Andrade e Lima (2015:110), a qualidade da infra-estrutura hospitalar reflecte directamente na percepção do paciente sobre o cuidado recebido, sendo que ambientes bem estruturados, com boas condições de higiene, conforto e privacidade, geram uma sensação de acolhimento e confiança nos pacientes. Em seu estudo, os autores destacam que a satisfação com a infra-estrutura pode influenciar o engajamento do paciente com o tratamento, contribuindo para uma recuperação mais eficaz.

Por outro lado, a ausência de infra-estrutura adequada, como a falta de equipamentos modernos, espaços superlotados e falta de condições mínimas de higiene, pode gerar insatisfação e até agravar o quadro clínico do paciente, conforme apontado por Souza e Santos (2014). A insatisfação com as condições físicas do hospital pode prejudicar a confiança do paciente na instituição e aumentar o estresse, prejudicando sua disposição para colaborar com o tratamento.

Portanto, a relação entre infra-estrutura hospitalar e satisfação do paciente é inegável. Investir na melhoria das condições físicas do ambiente hospitalar não só melhora a percepção dos pacientes sobre o serviço, mas também contribui para um atendimento de maior qualidade e eficácia no processo de recuperação.

### **2.3.1. Qualidade em Serviços de Saúde**

Segundo Groonros (1984), a qualidade dos serviços pode ser classificada como qualidade técnica ou funcional, onde a primeira refere-se à exactidão na realização das técnicas, procedimentos e diagnósticos e a segunda está relacionada à forma como o serviço é entregue ao usuário. Segundo essa visão, a satisfação dos pacientes possibilitaria a avaliação da qualidade funcional do serviço de Saúde.

Na prática, a aferição da satisfação do paciente ajuda a verificar suas necessidades e a identificar formas melhores de prevê-las e atendê-las. Assim, através desse indicador de qualidade, é possível identificar e corrigir falhas do processo que podem estar comprometendo a qualidade e conseqüentemente a satisfação do paciente (Bittar & OJNV, 2008). A qualidade em saúde possui diversas particularidades, sendo um conceito multidimensional, como se pode constatar em vários estudos nesta área.

Para Donabedian, (1980P:19), a qualidade em saúde é definida com base em sete dimensões, sendo estas:

- Eficácia: sua capacidade de melhorarem o estado do paciente;
- Efectividade: quantidade de melhorias nas condições de saúde que são de facto obtidas;
- Eficiência: capacidade de obter o maior número de melhorias ao menor custo;
- Optimização: relação mais favorável entre benefícios e custos;
- Aceitabilidade: conformidade com as preferências dos clientes no âmbito da acessibilidade, relação médico-doente, amenidades, efeitos e custos dos cuidados;
- Legitimidade: conformidade com as preferências sociais;
- Equidade: igualdade na distribuição dos cuidados e os seus efeitos sobre a saúde.

### **2.3.2. Qualidade no Atendimento**

A qualidade é algo que muda de pessoa para pessoa, cada um tem a sua percepção de qualidade acerca de um produto ou serviço. A qualidade é a capacidade de satisfazer uma necessidade ou desejo de alguém, logo o serviço com qualidade é aquele que deixa o cliente satisfeito. A qualidade nos serviços acontece quando a organização tem capacidade de oferecer serviços superiores não só para clientes, mas também para funcionários e proprietários, assim percebe-se que a qualidade não envolve apenas clientes externos, mas todos que actuam na empresa (Cabral, 2006:6).

## **2.4. Marco Referencial**

A avaliação da satisfação dos pacientes hospitalizados tem sido alvo de diversas investigações a nível mundial, africano e nacional, dada a sua relevância para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde.

No âmbito nacional, destaca-se o estudo realizado por Mandlate, Chirindza e Chavane (2022) no Centro de Saúde da Manhiça, com o tema Percepção da Saúde Oral e Satisfação em Relação aos Cuidados Estomatológicos de Pacientes Soropositivos para HIV. Tratou-se de uma pesquisa quantitativa, descritiva e transversal, que avaliou a satisfação dos usuários quanto aos serviços odontológicos oferecidos. Os resultados mostraram que 85,2% dos pacientes consideraram os serviços prestados como bons ou muito bons, destacando como principais factores positivos o bom relacionamento interpessoal e o tempo de espera reduzido. O estudo concluiu que a qualidade na comunicação, o respeito ao paciente e a agilidade no atendimento são determinantes para a satisfação dos usuários, recomendando a expansão dessas boas práticas para outras áreas da saúde no país (Mandlate; Chirindza & Chavane, 2022).

No cenário africano, destaca-se a pesquisa realizada por Sabo et al. (2023) no Arba Minch General Hospital, na Etiópia, cujo tema foi Factores que Influenciam a Satisfação com Serviços de Internação entre Pacientes Adultos. Utilizando métodos mistos, combinando abordagem quantitativa e qualitativa, o estudo obteve resultados que apontaram uma variação na satisfação geral entre 43,7% e 80%, dependendo da unidade hospitalar analisada. Os

principais factores identificados como determinantes para a satisfação foram a qualidade da comunicação com a equipe de saúde, as condições ambientais do hospital e a disponibilidade de recursos médicos. Os autores concluíram que intervenções voltadas para a melhoria da comunicação interpessoal, a redução dos tempos de espera e o fortalecimento das condições estruturais dos serviços podem contribuir significativamente para a elevação dos níveis de satisfação dos pacientes hospitalizados (Sabo et al., 2023).

Stone et al. (2014), realizaram um estudo no Hospital de Referência em Nairóbi, no Quênia, intitulado Opinião dos Pacientes Internados sobre os Cuidados Recebidos nas Enfermarias Médicas. Esta investigação qualitativa e transversal apontou que, de modo geral, os pacientes se mostraram satisfeitos com os cuidados recebidos. Contudo, foram identificadas algumas fragilidades, como falta de privacidade para as mulheres que dividiam os leitos hospitalares, informações incompletas sobre custos de serviços e falhas na comunicação médico-paciente. Os autores recomendaram a implementação de políticas institucionais para garantir maior privacidade, melhorar a formação dos profissionais na área da comunicação e disponibilizar informações claras e acessíveis aos usuários sobre os serviços prestados (Stone et al., 2014).

A partir da análise desses estudos, observa-se que a satisfação dos pacientes hospitalizados depende de uma série de factores interligados, desde a prestação de cuidados clínicos de qualidade até a promoção de um ambiente hospitalar seguro, acolhedor e comunicativo. Esses elementos tornam-se ainda mais críticos em contextos como o da Província da Zambézia, onde os desafios estruturais e humanos da rede hospitalar podem comprometer a experiência dos pacientes, como evidenciado no estudo de Humberto e Gonçalves (2022). Assim, a avaliação sistemática da satisfação dos pacientes internados representa uma ferramenta essencial para a gestão hospitalar, permitindo identificar fragilidades, corrigir falhas e humanizar o atendimento em saúde.

## **Capítulo III**

### **3. Metodologia**

O método é o conjunto de actividades sistemáticas e racionais, que permite com que se alcance a maior segurança e economia para atingir o objectivo, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista. Entende-se, desta forma, que o método é a ordem que se deve impor aos diferentes processos necessários para atingir determinado fim ou resultado desejado (Lakatos & Marconi, 2003:112).

#### **3.1 Tipo de Pesquisa**

##### **3.1.1. Quanto aos objectivos**

Quanto aos objectivos aplicou-se a pesquisa descritiva. Silva e Menezes (2000), definem a pesquisa descritiva como aquela que visa descrever as características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis.

##### **3.1.2. Quanto a natureza**

Quanto à natureza, a pesquisa é aplicada. Segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa aplicada é aquela que tem como objectivo principal a solução de problemas práticos, com foco na aplicação imediata dos resultados a serem colhidos. Ela é realizada com o intuito de melhorar a qualidade de vida das pessoas, de desenvolver novas tecnologias ou de implementar políticas públicas.

##### **3.1.3. Quanto abordagem**

Quanto abordagem, tratou-se de uma pesquisa qualitativa. Zanella (2006:99), afirma que:

O método qualitativo não emprega a teoria estatística para medir ou enumerar os factos estudados. Preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos participantes da pesquisa, sem medir ou utilizar elementos estatísticos para análise dos dados.

##### **3.1.4. Quanto aos procedimentos**

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa foi classificada como estudo de caso, pois investiga um fenómeno ou situação específica em profundidade. O estudo de caso segundo Lakatos e Marconi (2003), é um tipo de pesquisa qualitativa que utiliza uma variedade de

métodos para colectar dados, incluindo entrevistas, questionários, observação participante e análise documental.

## **3.2 Participantes / Amostra**

### **3.2.1 População**

Segundo Lakatos e Marconi (2003:108) população é o” conjunto de seres animados ou inanimados que apresenta pelo menos uma característica em comum”.

Neste sentido a população foi de 180 elementos constituídos por pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane durante o segundo trimestre de 2025.

### **3.2.2 Amostra**

A amostra para a presente pesquisa é de 08 participantes, constituídos pelos pacientes da enfermaria acima citada.

## **3.3 Instrumentos de Recolha de Dados**

Segundo Turato (2003:22), a escolha do instrumento de recolha de dados dependerá dos objectivos que se pretende alcançar com a investigação e do universo a ser investigado. Neste contexto, foi usado o guião de entrevista semiestruturada.

### **3.3.1. Guião de entrevista semiestruturada**

Para esta pesquisa foi utilizado o guião de entrevista semiestruturado. Segundo Bogdan e Biklen (1994:134), é um instrumento de recolha de dados qualitativos que consiste numa lista de perguntas abertas, orientadoras, que o entrevistador segue durante a entrevista. As perguntas são abertas para permitir que o entrevistado expresse as suas opiniões, ideias e sentimentos de forma livre e espontânea. O entrevistador pode, ainda, fazer perguntas adicionais para aprofundar ou esclarecer as respostas do entrevistado.

### **3.4. Procedimentos técnicos**

O instrumento de recolha de dados foi elaborado pela pesquisadora e testado previamente em um grupo piloto de pacientes internados no Hospital Central de Quelimane na enfermaria de Ortopedia, a fim de avaliar a clareza e pertinência das questões. Esse teste permitiu a eliminação de perguntas redundantes e a inclusão de novos aspectos relevantes.

O guião de entrevista definitivo foi aplicado na Enfermaria de Medicina do HCQ em um ambiente adequado. Antes da colecta de dados, a pesquisadora contactou de forma individualizada com cada participante, explicando os objectivos e a importância do estudo. As entrevistas foram realizadas em horários estratégicos, garantindo que os pacientes pudessem responder de maneira confortável e sem interferências no tratamento.

#### **3.4.1. Critérios de selecção de participantes**

##### **Critérios de inclusão**

- Pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane durante o segundo trimestre de 2025.
- Idade mínima de 18 anos.
- Condições físicas e cognitivas adequadas para responder as questões da entrevista.
- Consentimento informado assinado, demonstrando a disposição do paciente em participar do estudo.

##### **Critérios de exclusão**

- Pacientes com comprometimento cognitivo ou psiquiátrico grave, que impossibilitasse a participação na pesquisa.
- Recusa em participar, mesmo após a explicação dos objectivos do estudo.
- Pacientes que receberam alta antes da colecta de dados, impossibilitando a participação.

A técnica de amostragem utilizada foi por conveniência devido a característica dos participantes, nomeadamente os pacientes internados ao nível da enfermaria. De acordo com Malhotra (2001:46), amostragem não probabilística por conveniência “é um método no qual a amostra é retirada de um grupo de pessoas fáceis de contactar ou alcançar”.

### **3.4.2. Forma de análise e interpretação dos dados**

Para a análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdos de Bardin ou seja, primeiramente foi feita uma leitura flutuante seguida da transcrição detalhada das entrevistas que a posterior foram agrupadas dentro das categorias e subcategorias. Uma vez feita a categorização, passou-se para a fase de inferência dos elementos que seguirão os objectivos específicos.

### **3.5. Considerações éticas**

A efectivação da pesquisa foi possível depois da obtenção da carta de cobertura pelos serviços competentes mediante um requerimento e da submissão do protocolo para a verificação e a aprovação.

Os participantes do estudo receberam dois exemplares do Termo de Consentimento Livre e Informado em formato físico, fornecidos pela pesquisadora. Após a assinatura, um exemplar permaneceu com o participante e o outro foi arquivado pela pesquisadora, garantindo a voluntariedade na participação. Questões éticas foram observadas conforme os princípios da beneficência, autonomia, não maleficência, justiça e equidade.

Os participantes foram informados de que não haveria benefícios directos e materiais, mas sua contribuição ajudaria a gerar conhecimentos sobre a satisfação hospitalar, podendo subsidiar melhorias na qualidade do atendimento prestado na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane.

A participação no estudo não representou riscos à saúde dos pacientes, pois não foram utilizadas técnicas invasivas; apenas foi aplicada a colecta de dados por meio de guiões de entrevista. Foi garantido que caso algum participante manifestasse desconforto emocional ao relatar sua experiência, fosse oferecido momentos de pausa sem prejuízo de ambas as partes.

Para garantir a confidencialidade, o sigilo e o anonimato das informações, a pesquisa seguiu os princípios da Declaração de Helsínquia de 1964. Os nomes dos participantes não foram registados, sendo substituídos por códigos. As entrevistas ocorreram em um ambiente seguro, com duração estimada entre 20 e 35 minutos para cada participante.

## Capítulo IV

### 4. Apresentação dos Resultados

Neste capítulo, apresentam-se as informações obtidas a partir das entrevistas realizadas com os pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane. Posteriormente, são descritos os aspectos observados durante o acompanhamento desses mesmos pacientes no ambiente hospitalar. Para garantir a confidencialidade e o anonimato dos entrevistados, estes foram identificados pelas siglas Entrevistado A a Entrevistado H. As questões utilizadas na pesquisa foram numeradas de forma sequencial e identificadas como Q1 a Q10, com o objetivo de facilitar a organização e a análise dos dados coletados.

#### 4.1. Dados Sociodemográficos

Entrevistado A – Participante de 23 anos, do Sexo Masculino, com tempo de internamento de 7 dias, por motivos de Infecções Respiratórias.

Entrevistado B – Participante de 29 anos de idade, do Sexo Feminino, com 6 dias de internamento, por motivos de Crises Asmáticas.

Entrevistado C – Participante de 43 anos, do sexo Feminino, com 9 dias de internamento, por motivos de Acidente vascular cerebral (AVC).

Entrevistado D – Participante de 42 anos, do sexo Masculino, com 7 dias de internamento, por motivos de Diabetes do tipo 1.

Entrevistado E – Participante de 37 anos, do sexo Masculino, com 13 dias de internamento, por motivos de Infecções Agudas Apendicite.

Entrevistado F – Participante de 32 anos de idade, do sexo Feminino, com 3 dias de internamento, por motivos de Infecções Respiratórias.

Entrevistado G – Participante de 63 anos de idade, do sexo Feminino, com 4 dias de internamento, por motivos de Insuficiência Cardíaca.

Entrevistado H – Participante de 33 anos de idade, do sexo Feminino, com 9 dias de internamento, por motivos de Complicações de diabetes do tipo 1.

#### 4.2. Perguntas aplicadas aos participantes

##### Q.1: Explique-nos como você avalia o atendimento prestado pela equipe médica?

Entrevistado A – O atendimento prestado é normal.

Entrevistado B – Normal.

Entrevistado C – O atendimento prestado pela equipe médica é normal.

Entrevistado D – O atendimento é normal.

Entrevistado E – O atendimento prestado pela equipe medica tem sido normal.

Entrevistado F – O atendimento tem sido razoável.

Entrevistado G – O atendimento prestado pela equipe médica é normal.

Entrevistado H – O atendimento prestado tem sido normal.

De forma geral, os pacientes da pesquisa avaliaram o atendimento médico como variando do razoável a normal. Os atendimentos normais podem ser entendidos como aqueles que cobrem minimamente os anseios dos pacientes, não sendo bons nem ruins.

**Q.2: Como descreves os profissionais de saúde que trabalham neste sector quanto a empatia e preocupação com o seu bem-estar?**

Entrevistado A – Tem empatia e preocupam-se com o bem-estar do doente.

Entrevistado B – Tem empatia e preocupam-se os doentes.

Entrevistado C – Eu acho que eles têm empatia connosco.

Entrevistado D – Tem empatia e preocupam-se com o estado do doente.

Entrevistado E – Os profissionais que trabalham neste sector tem empatia e preocupam-se com o bem-estar dos pacientes.

Entrevistado F – Os profissionais têm empatia e preocupam-se com o bem-estar do doente.

Entrevistado G – Os profissionais que trabalham neste sector têm empatia.

Entrevistado H – Eles atendem com empatia e preocupam-se com o bem-estar do doente.

Os participantes da pesquisa apresentaram ideias unanimes em aceitar a empatia e preocupação com o bem-estar dos pacientes internados na enfermaria de Medicina.

**Q.3: Como considera as instalações (camas, banheiros, ventilação, iluminação) para sua recuperação?**

Entrevistado A – As instalações estão minimamente boas, banheiros não estão bons, ventilação e iluminação são bons, camas são boas.

Entrevistado B – As instalações têm mínimas condições, banheiros não estão bons, ventilação e iluminação são boas, as camas são normais.

Entrevistado C – As instalações são boas, mas os banheiros não estão bons, ventilação e iluminação são boas, as camas também são boas.

Entrevistado D – As instalações são minimamente boas incluindo a iluminação e camas, o único problema é de banheiros que tem problemas, mas da para usar.

Entrevistado E – A ventilação e iluminação são boas, as camas também. Casas de banho precisam de melhorar.

Entrevistado F – As instalações são boas: banheiros não estão bons, ventilação e iluminação são boas, camas mais ou menos boas.

Entrevistado G – As casas de banho têm coisas estragadas, mas a iluminação, ventilação assim como as camas estão bem.

Entrevistado H – Possui boas camas, boa iluminação, boas instalações arejadas, casas de banho devem melhorar.

À Questão 3 revela que, de forma geral, os pacientes consideram as instalações da enfermaria minimamente boas, com destaque positivo para a ventilação e iluminação, avaliadas satisfatoriamente por todos. Por outro lado, há um consenso de insatisfação quanto aos banheiros, classificados como inadequados para o ambiente hospitalar, e opiniões variadas sobre as camas, que foram descritas como normais ou mais ou menos boas. Esses resultados indicam a existência de condições básicas aceitáveis, porém com carências estruturais importantes que podem interferir no conforto e na recuperação dos pacientes.

**Q.4: Avalie as informações que recebe se são claras e suficientes sobre seu estado de saúde e tratamento?**

Entrevistado A – As informações são claras e suficientes para o meu tratamento.

Entrevistado B – As informações são sim claras e suficientes para o meu tratamento.

Entrevistado C – Sim são claras e suficientes para o meu atendimento.

Entrevistado D – Sim são claras para o meu tratamento.

Entrevistado E – As informações são sim claras, falaram-me da doença que tenho e do meu tratamento.

Entrevistado F – As informações que recebo são sim claras e suficiente

Entrevistado G – São claras e suficientes, deu para saber o que tenho.

Entrevistado H – As informações têm sido claras, assim sei o que devo tomar para melhorar.

Os entrevistados consideraram as informações recebidas sobre seu estado de saúde e tratamento claras e suficientes. Esse resultado demonstra que a comunicação entre a equipe de saúde e os pacientes está a ocorrer de forma satisfatória, permitindo que os internados compreendam sua situação clínica e os procedimentos a que estão submetidos, factor importante para a segurança, tranquilidade e adesão ao tratamento durante a hospitalização.

#### **Q.5: Como avalia o seu estado emocional durante o internamento?**

Entrevistado A – O meu estado emocional durante o internamento tende a melhorar.

Entrevistado B – Eu estou satisfeito, o internamento melhorou me bastante.

Entrevistado C – Estou feliz aqui no hospital.

Entrevistado D – Estou a melhorar bastante.

Entrevistado E – O meu estado emocional durante o internamento tende a melhorar.

Entrevistado F – Estou feliz com o tratamento, durante o internamento vejo que estou melhorar cada vez mais.

Entrevistado G – O meu estado emocional durante o internamento esta a melhorar comparando com os dias anteriores.

Entrevistado H – O meu estado emocional durante o internamento tende a melhorar.

Os pacientes percebem uma melhoria gradual no seu estado emocional durante o internamento. Parte dos entrevistados relatou que esse progresso foi bastante significativo, enquanto a maioria destacou que o bem-estar emocional tende a melhorar com o passar dos dias. Esse dado sugere que o ambiente hospitalar e a interação com a equipe de saúde contribuem positivamente para a estabilidade emocional dos pacientes, embora de forma progressiva e variável conforme a experiência individual de cada paciente.

#### **Q.6: Fale como gere as suas dúvidas e preocupações quanto ao seu estado de saúde e tratamento?**

Entrevistado A – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações procurando esclarecimento com o pessoal da saúde.

Entrevistado B – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações procurando esclarecimento com o pessoal da saúde que está em frente do meu processo.

Entrevistado C – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações com o pessoal da saúde.

Entrevistado D – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações procurando esclarecimento com os médicos que me atendem.

Entrevistado E – Os Enfermeiros estão sempre presentes para esclarecer as duvidas.

Entrevistado F – O pessoal médico que passa por aqui esclarecem as minhas duvidas.

Entrevistado G – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações procurando esclarecimento com o pessoal de saúde presente na enfermaria.

Entrevistado H – Tenho gerido as minhas dúvidas e preocupações procurando esclarecimento com o pessoal da saúde que esta enfrente do meu processo.

Os entrevistados lidam com suas dúvidas e preocupações sobre o estado de saúde e tratamento procurando esclarecimentos junto ao pessoal de saúde responsável pelo seu acompanhamento como os enfermeiros e médicos. Essa postura demonstra a confiança dos pacientes com a equipe médica e de enfermagem, além de evidenciar a abertura e disponibilidade dos profissionais para o diálogo, o que contribui para reduzir a ansiedade e promover maior segurança durante o período de internamento.

**Q.7: Qual o aspecto da infra-estrutura que você acredita que deveria ser melhorado?**

Entrevistado A – O aspecto da infraestrutura deve ser melhorado são as casas de banho

Entrevistado B – O aspecto da infraestrutura deve ser melhorado é o espaço para acompanhantes

Entrevistado C – O aspecto da infraestrutura que acredito em casas de banho que inclui a higiene e limpeza.

Entrevistado D – Os banheiros.

Entrevistado E – O aspecto da infraestrutura que acredito que devem ser melhorados são: Banheiros, cortes frequentes de energia, limpeza entre outros.

Entrevistado F – O aspecto da infra-estrutura que deve ser melhorado é a construção de sala de acompanhantes.

Entrevistado G – O aspecto da infra-estrutura que acredito que devem ser melhorados são: O acesso ao medicamento, o atendimento a higiene e limpeza

Entrevistado H – Os aspectos da infra-estrutura que devem ser melhorados são: condições das camas, o funcionamento dos equipamentos disponibilidade de acesso a medicamentos.

Os pacientes percebem várias fragilidades na infraestrutura hospitalar, com destaque para a necessidade de melhorias as casas de banho que inclui higiene e limpeza, melhoria das camas, redução dos cortes de energia eléctrica e construção de salas para acompanhantes. A carência de infraestruturas operacionais podem comprometer a qualidade do cuidado e o conforto dos pacientes durante o internamento.

**Q.8: Como você avalia as condições de limpeza e higiene da enfermaria?**

Entrevistado A – As condições de limpeza e higiene na enfermaria são normais.

Entrevistado B – As condições são normais.

Entrevistado C – As condições de limpeza e higiene na enfermaria são normais.

Entrevistado D – As condições são normais.

Entrevistado E – As condições de limpeza e higiene são normais.

Entrevistado F – As condições de higiene e limpeza são normais.

Entrevistado G – As condições de limpeza e higiene são normais.

Entrevistado H – A limpeza na enfermaria é normal.

Para a pergunta acima apresentada os entrevistados consideraram as condições de higiene e limpeza da enfermaria como normal. Esse resultado sugere que, embora não haja grandes reclamações, o serviço de limpeza se mantém dentro de um padrão aceitável.

**Q.9: Dê comentário sobre sua experiência no hospital.**

Entrevistado A – Minha experiencia no hospital foi boa e de agradecer o bom atendimento que tive durante o tempo que fiquei internada, os profissionais atenderam-me bem.

Entrevistado B – Minha experiencia no hospital foi boa é de agradecer aos profissionais de saúde que estiveram comigo.

Entrevistado C – Minha experiência no hospital por acaso é de louvar o bom atendimento que tive durante o tempo que fiquei internado, os profissionais de saúde atenderam-me bem e estavam sempre disponíveis.

Entrevistado D – Tenho bom atendimento durante o internamento.

Entrevistado E – Minha experiência no hospital é boa.

Entrevistado F – Minha experiência no hospital é boa, os profissionais me estão sempre disponíveis.

Entrevistado G – Minha experiência no hospital foi boa, por acaso é de louvar o bom atendimento que tive durante o tempo que fiquei internado neste hospital, os profissionais me atenderam bem.

Entrevistado H – A experiência foi boa, é de agradecer o bom atendimento que estou a ter durante o internamento.

Os entrevistados classificaram sua experiência no hospital como boa, destacando o bom atendimento recebido e a disponibilidade dos profissionais de saúde durante o período de internamento. Os pacientes expressaram gratidão pelo cuidado prestado, evidenciando uma percepção positiva da assistência, sobretudo quanto à atenção, presença e prontidão da equipa de saúde, o que contribuiu para a satisfação geral com os serviços hospitalares.

**Q.10: Recomendarias alguém da família ou amigos e vizinhos a virem fazer tratamento nesta unidade sanitária? Porque?**

Entrevistado A – Sim recomendaria, porque os profissionais de saúde têm mostrado empatia e preocupam-se com a melhoria dos doentes.

Entrevistado B – Sim recomendaria, porque os profissionais de saúde mostram preocupações com a melhoria dos doentes.

Entrevistado C – Sim recomendaria: porque os profissionais são empáticos.

Entrevistado D – Sim recomendaria: porque os profissionais mostram-se estar preocupados com a melhoria dos doentes.

Entrevistado E – Sim recomendaria: porque aqui os enfermeiros e médicos ficam preocupados com os seus pacientes.

Entrevistado F – Sim recomendaria: porque os profissionais têm empatia com os seus pacientes, mostram-se estar preocupados com a melhoria dos doentes.

Entrevistado G – Sim recomendaria: porque os médicos falam bem connosco os doentes.

Entrevistado H – Sim recomendaria: porque os médicos e enfermeiros tem empatia com os seus pacientes.

Os entrevistados afirmaram que recomendariam à unidade sanitária aos familiares, amigos e vizinhos. O principal motivo apontado foi a empatia e a preocupação demonstradas pelos profissionais de saúde com a melhoria do estado dos pacientes, indicando uma percepção positiva da assistência humanizada e do compromisso da equipa médica e de enfermagem no cuidado aos internados.

## Capítulo V

### 5. Discussão dos Resultados

A análise dos dados obtidos no estudo revelou que os entrevistados apresentaram uma faixa etária compreendida entre 23 e 63 anos, distribuída entre ambos os sexos, evidenciando que a unidade hospitalar atende a uma população diversificada, mas predominantemente adulta e em idade activa. O tempo de internamento variou entre três e treze dias, e os motivos de hospitalização foram variados, incluindo infecções respiratórias, crises asmáticas, acidente vascular cerebral, diabetes tipo 1, apendicite aguda, insuficiência cardíaca e complicações relacionadas ao diabetes. Esta diversidade de diagnósticos demonstra a complexidade dos casos atendidos pela instituição e reforça a necessidade de estratégias de cuidado personalizadas para diferentes perfis clínicos.

Quanto ao atendimento médico, os pacientes classificaram como normal, o que revela que os serviços prestados são considerados aceitáveis pelos internados, sem, contudo, se destacarem positivamente. Esse resultado sugere a importância de investimentos na melhoria da qualidade do acolhimento e na humanização do atendimento, factores que podem contribuir significativamente para a experiência hospitalar dos pacientes e para o fortalecimento da relação entre os profissionais de saúde e os usuários dos serviços.

Os resultados alcançados acima, podem ser equiparados com os encontrados com Mandlate; Chirindza e Chavane em 2022, onde os pacientes consideraram os serviços prestados como bons, destacando como principais factores positivos o bom relacionamento interpessoal e o tempo de espera reduzido.

Para Donabedian, (1980P:19), a qualidade em saúde é definida com base na eficiência na capacidade de obter o maior número de melhorias ao menor custo

Em relação à empatia e à preocupação dos profissionais de saúde com os doentes, os entrevistados relataram atitudes positivas, demonstrando um compromisso ético e humano por parte da equipa assistencial. Essa unanimidade representa um aspecto favorável e de destaque na instituição, pois evidencia que, mesmo diante de dificuldades estruturais e de recursos limitados, os profissionais conseguem estabelecer vínculos afetivos e oferecer suporte emocional aos pacientes, o que é essencial para a promoção da recuperação e do bem-estar durante a hospitalização.

Sobre as condições físicas das instalações, as respostas obtidas indicaram que, em geral, são consideradas minimamente boas. Aspectos como ventilação e iluminação foram avaliados positivamente, enquanto os banheiros foram classificados como inadequados. No que se refere às camas, as opiniões se dividiram entre normais e mais ou menos boas. Esses dados apontam deficiências estruturais relevantes, especialmente relacionadas à higiene e ao conforto dos espaços, que podem interferir no processo de recuperação e no bem-estar físico e psicológico dos pacientes. A melhoria desses elementos é fundamental para a qualificação da assistência hospitalar e para a oferta de um ambiente seguro e adequado.

Os resultados acima apresentados coincidem com os estudos de Humberto e Gonçalves (2022), que estenderam o seu estudo ao nível da Província da Zambézia, onde encontraram desafios em infraestruturas e recursos humanos da rede hospitalar que comprometiam a experiência dos pacientes. Ainda que nesta pesquisa o factor recursos humanos não tenham sido apontados como problema.

A realidade encontrada na Enfermaria de Medicina do HCQ contrasta-se com a realidade encontrada por Stone et al. (2014), no Hospital de referência em Nairóbi, no Quênia, onde os pacientes relataram a falta de privacidade para as mulheres que dividiam os leitos hospitalares, informações incompletas sobre custos de serviços e falhas na comunicação médico-paciente.

No que diz respeito à clareza e suficiência das informações fornecidas aos pacientes sobre seu estado de saúde e tratamento, todos os entrevistados consideraram satisfatórias as orientações recebidas. Este dado demonstra que a comunicação entre a equipa de saúde e os pacientes ocorre de forma eficiente, permitindo que estes compreendam sua condição clínica e os procedimentos realizados. Tal fator contribui diretamente para a tranquilidade, segurança e maior adesão ao tratamento, aspectos essenciais para o sucesso terapêutico e para a experiência hospitalar positiva.

Mandlate; Chirindza e Chavane em 2022, concluíram no seu estudo que a qualidade na comunicação, o respeito ao paciente e a agilidade no atendimento são determinantes para a satisfação dos usuários, recomendando a expansão dessas boas práticas para outras áreas da saúde no país.

Em relação ao estado emocional dos pacientes durante o internamento, os relatos indicaram uma progressiva melhoria. Parte dos participantes referiu uma melhora significativa, enquanto outros descreveram uma evolução gradual de seu estado emocional. Esses resultados

sugerem que, apesar das limitações físicas da unidade hospitalar, o acolhimento recebido, a atenção humanizada e o próprio ambiente de tratamento influenciam positivamente na estabilidade emocional dos pacientes e favorecem a aceitação do processo de hospitalização.

Segundo Ware et al.(1995), pacientes satisfeitos tendem a apresentar melhor adesão ao tratamento, o que contribui para a redução do tempo de internação e a melhoria dos desfechos clínicos

As dúvidas e preocupações manifestadas pelos pacientes foram maioritariamente geridas por meio do diálogo direto com o pessoal de saúde. Este comportamento evidencia a existência de um canal de comunicação acessível e de confiança, no qual os pacientes sentem-se à vontade para expor suas necessidades e buscar esclarecimentos. Tal prática é fundamental para reduzir a ansiedade e contribuir para a construção de um ambiente hospitalar seguro, participativo e centrado no paciente.

Quando questionados sobre os aspectos a melhorar na infraestrutura da unidade hospitalar, a maioria dos entrevistados apontou a necessidade de melhorar as casas de banho e espaços para os acompanhantes e regularidade no fornecimento de energia. Esses relatos evidenciam limitações estruturais e operacionais significativas, que podem comprometer a qualidade do atendimento e a satisfação dos usuários, e reforçam a necessidade de intervenções urgentes para garantir um ambiente mais seguro e digno para os pacientes internados.

As condições de limpeza e higiene da enfermaria foram avaliadas por todos os pacientes como normais, indicando que o serviço de limpeza atende minimamente às exigências básicas, sem proporcionar melhorias significativas. Apesar de não haver relatos de insatisfação extrema, esse padrão básico sugere potencial para avanços que possam promover mais conforto, segurança e qualidade no ambiente hospitalar, aspectos que refletem diretamente na percepção dos pacientes sobre o cuidado recebido.

Sobre a higiene, Souza e Santos (2014), relatam que a ausência de infra-estrutura adequada, como a falta de equipamentos modernos, espaços superlotados e falta de condições mínimas de higiene, podem gerar insatisfação e até agravar o quadro clínico do paciente.

A experiência hospitalar, de maneira geral, foi considerada positiva por todos os entrevistados, que destacaram como principal aspecto o bom atendimento e a disponibilidade dos profissionais de saúde. Essa avaliação demonstra a importância do cuidado humanizado e da atenção contínua para a satisfação e bem-estar dos pacientes, e evidencia que, mesmo diante de adversidades estruturais, a qualidade da interação humana no ambiente hospitalar tem papel decisivo na experiência de quem necessita dos serviços de saúde.

Por fim, todos os entrevistados afirmaram que recomendariam a unidade hospitalar a familiares, amigos e vizinhos. O motivo principal apontado para essa recomendação foi a empatia e a preocupação demonstradas pelos profissionais de saúde com a melhoria dos pacientes. Esse dado confirma a boa reputação da instituição junto aos seus usuários e destaca o reconhecimento social da importância da atenção humanizada e da dedicação da equipa de saúde para a promoção da recuperação e do bem-estar dos internados.

Donabedian, (1980P:19), diz que a qualidade em saúde é também definida com base na aceitabilidade que consiste na conformidade com as preferências dos clientes no âmbito da acessibilidade, relação médico-doente, amenidades, efeitos e custos dos cuidados.

## Capítulo VI

### 6. Conclusão

O presente trabalho de pesquisa pretendeu avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane durante o segundo trimestre de 2025.

A investigação evidenciou que, apesar das adversidades estruturais e limitações de recursos comuns aos serviços públicos de saúde, a instituição mantém um padrão de atendimento classificado como aceitável pelos seus usuários, destacando-se, sobretudo, pela dedicação, empatia e disponibilidade dos profissionais de saúde. Esses factores foram apontados pelos pacientes como determinantes para a experiência hospitalar positiva, o que comprova que a qualidade no relacionamento humano e no acolhimento pode minimizar os efeitos negativos das deficiências físicas e operacionais no ambiente hospitalar, favorecendo o processo de recuperação e o bem-estar emocional dos internados.

Os resultados revelaram ainda que diversos aspectos influenciam directamente a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento recebido. Entre os factores positivos, destacaram-se a clareza e a suficiência das informações transmitidas sobre o estado de saúde e tratamento, a preocupação demonstrada pelos profissionais e a disponibilidade para atender às dúvidas e preocupações dos pacientes. Por outro lado, questões como a inadequação dos banheiros, a falta de medicamentos em determinados momentos, o estado regular das camas e a necessidade de melhorias nas condições gerais de higiene foram frequentemente mencionadas como factores limitantes.

Os dados demonstram que, embora a atenção humanizada esteja consolidada como um ponto forte da instituição, as deficiências no fornecimento de energia eléctrica e ausência de espaços para os acompanhantes persistem e interferem na qualidade da assistência prestada, refletindo directamente na satisfação dos pacientes e na imagem institucional junto à comunidade.

Diante dessas constatações, fica evidente a necessidade de implementação de estratégias concretas e sustentadas para a qualificação contínua dos serviços hospitalares. É imprescindível que a gestão da unidade hospitalar priorize acções voltadas para a melhoria das condições físicas das instalações, com foco na modernização das estruturas sanitárias, na manutenção e substituição de equipamentos, no aprimoramento das práticas de limpeza e higiene e na garantia de fornecimento regular e adequada de energia eléctrica.

Ao HCQ, sugere-se a continuidade e o fortalecimento das práticas de humanização do atendimento, ampliando espaços de escuta activa, diálogo transparente e acolhimento aos pacientes e seus familiares.

Investir cada vez mais na melhoria e valorização do cuidado humanizado aos usuários dos serviços do Hospital Central de Quelimane.

## 7.Referência Bibliográfica

Andrade, M. S.; Lima, E. (2015). *A infraestrutura hospitalar e a satisfação do paciente: um estudo de caso em hospital público*. *Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional*, v. 11, n. 2:96-110.

Aragon, S. e Gesell, S (2003). *A teoria da satisfação do paciente e sua robustez entre os gêneros em departamentos de emergência: uma investigação de modelagem de equações estruturais multigrupos*. *American Journal of Medical Quality*, 2003.

Bittar, O. (2008). *Indicadores de qualidade e quantidade em saúde*. *Revista de Administração em Saúde*.

Bord, E. et. Al. (2023). *Satisfação e percepção dos utentes de serviços de saúde em Maputo sobre a qualidade do cuidado*. Univesritat de Pompeu Fabra, Barcelona

Cabral, B. (2025). *Qualidade no atendimento*. Niterói, 2006. Disponível em: [Acesso em: 11 fev. 2025].

Deslandes, S.(2004). *Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar*. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 9.

Donabedian, A.(1988). *A qualidade do cuidado: como pode ser avaliada?* *JAMA*, v. 260, n. 12:1743-1748..

Doyle, C.; Lennox, L.; Bell, D. (2013). *Uma revisão sistemática das evidências sobre as conexões entre a experiência do paciente e a segurança clínica e a eficácia*. *BMJ Open*, v. 3, n. 1, 2013.

Filip, B. (2012). *Internamento dos doentes em hospitais*. Ebook.

Gil, A. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas.

Graça, L. (1999). *Satisfação profissional dos profissionais de saúde nos centros de saúde*. In: *Instrumentos para a melhoria contínua da qualidade*. Lisboa: Direção de Saúde.

Groonros, C. (1984). *Um modelo de qualidade de serviço e suas implicações de marketing*. *European Journal of Marketing*, v. 18, n. 4.

- Lakatos, E. Marconi, S.(2023) *Metodologia da investigação*. São Paulo: Atlas.
- Mandlate, D.; Chirindza, N.; Chavane, L.(2022). Percepção da saúde oral e satisfação em relação aos cuidados estomatológicos de pacientes soropositivos para HIV. *Arquivos em Odontologia*, v. 58, n. 1:1-10.
- Ledone, T/ Moreira, A. (2010). *A dinâmica dos hospitais Públicos*. São Tomas Editoras. SP
- Linden,G. e Pletz, D. (1986). *Qualidade dos serviços de saúde*. Desafios e oportunidades. Guanabara editoras.
- Organização Mundial da Saúde (1946). *Relatório sobre saúde e vigilância epidemiológica*. 6ª Edição. Rio de Janeiro
- Pascoe, G. C.(2008). *Satisfação do paciente nos cuidados primários: uma revisão e análise da literatura*. *Evaluation and Program Planning*, v. 12, n. 3:185-210, 2008.
- Pisco, L. (2005). *Satisfação dos utentes: um indicador de qualidade dos cuidados de saúde*. *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, v. 21, n. 1:21-28
- Robbins, S. P. et al. (2010). *Comportamento organizacional*. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall,
- Sabo, K. G. et al. (2022). *Fatores que afetam a satisfação com serviços de internamento entre pacientes adultos internados no Hospital Geral de Arba Minch, sul da Etiópia: um estudo de método misto*. *Health Services Insights*, v. 16:117.
- Souza, A. Santos, M. (2014). *Qualidade da infraestrutura hospitalar e sua relação com a satisfação do paciente*. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 67, n. 6, p. 928-934,
- Taylor, S.(2018). *Psicologia da saúde*. 10. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2018.
- Ware, J. et al (1995). *Definindo e medindo a satisfação do paciente com o cuidado médico*. *Evaluation and Program Planning*, v. 8, n. 3:247-263.

## Outras fontes

Morsch, J. (2024). *Internação hospitalar: tipos, exemplos de motivos e como funciona o processo*. Disponível em: <https://telemedicinamorsch.com.br/blog/internacao-hospitalar>. Acesso em 29/07/25 as 19:30 Min.

Gallo, M. (2021). *Como os americanos avaliam a Satisfação dos pacientes*”,Disponível em : <https://healthcare.grupomidia.com/como-os-americanos-avaliam-a-satisfacao-dos-pacientes-por-marcos-gallo/>. Acesso em 11 de Junho de 2025

Hapvida (2021).*Enfermaria ou apartamento: quais as diferenças?* Disponível em <https://ww.gndi.com.br>. Acesso em 29 de Julho de 2025 as 14:00Hrs.

Humberto, D. (2022). Gonçalves, L. *Satisfação dos pacientes do Hospital Central de Quelimane*. ResearchGate, 2022. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/366289185\\_Satisfacao\\_dos\\_Pacientes\\_do\\_Hospital\\_Central\\_de\\_Quelimane](https://www.researchgate.net/publication/366289185_Satisfacao_dos_Pacientes_do_Hospital_Central_de_Quelimane). Acesso em: 11 fev. 2025.

Ministério da Saúde. (2015). *Inquérito de Satisfação aos Utentes do CHLN*. [online]. Disponível em: <http://83.240.153.196:9001/FormInquerito/Ambulatorio.aspx?hosp=1>. Aceso em 7 de Fevereiro de 2025.

Medizinonline (2020). *A melhoria da qualidade dos cuidados visa a satisfação dos doentes*. Disponível em: <https://medizinonline.com/pt-pt/a-melhoria-da-qualidade-dos-cuidados-visa-a-satisfacao-dos-doentes-2>. Acesso em 11 de Junho de 2025.

MSH (2028). *Definindo o padrão para atendimento de qualidade em Ruanda*. Disponível em: <https://msh.org/pt/events/setting-the-standard-for-quality-care-in-rwanda/#:~:text=Definindo%20o%20padr%C3%A3o%20para%20atendimento%20de%20qualidade,d,a%20qualidade%2C%20com%20base%20em%20avalia%C3%A7%C3%B5es%20peri%C3%B3dicas>. Acesso em 11 de Junho de 2025.

Maslow, A. (1943). *Uma teoria da motivação humana*. Psychological Review, v. 50, n. 4:370-396, 1943. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0054346>.

Pistoria, M. (2024). *A internação- Lehigh Valley Hospital - Coordinated Health*. Disponível em: <https://www.msmanuals.com/pt/casa/assuntos-especiais/cuidados-hospitalares/a-internação>. Acesso em 29/07/25 as 19:20 Min.

Stone, G. et al. (2014). *A voz do povo: satisfação dos pacientes nas enfermarias médicas de um hospital de referência no Quênia*. *The Pan African Medical Journal*, v. 18:308, 2014. DOI: <https://doi.org/10.11604/pamj.2014.18.308.4262>.

## **Apêndices**

## FICHA DE INFORMAÇÃO AO PARTICIPANTE

**Título da pesquisa:** Avaliação da Satisfação dos Pacientes Internados na Enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, Durante o Segundo Trimestre de 2025 na Província da Zambézia .

**Pesquisadora:** Iria Cipriano Alfredo Savaio

**Curso:** Licenciatura em Psicologia Clínica e de Aconselhamento

**Instituição:** Instituto Superior de Humanidades, Ciências e Tecnologias.

**Tutor:** Lic. Arlindo Cuzere.

### Introdução

A satisfação dos pacientes é um indicador essencial da qualidade dos serviços de saúde, influenciando directamente a recuperação e o bem-estar durante a internação. Esta pesquisa busca avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane no segundo trimestre de 2025, identificando os principais factores que afectam essa percepção. Aspectos como qualidade do atendimento, infra-estrutura hospitalar, comunicação com a equipe de saúde e suporte emocional serão analisados, visando contribuir para melhorias no serviço e na humanização do cuidado hospitalar.

### Objectivos da pesquisa

Avaliar a satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane durante o segundo trimestre de 2025.

- Identificar os principais factores que influenciam a satisfação dos pacientes.
- Descrever a percepção dos pacientes sobre a qualidade do atendimento.
- Propor sugestões para melhoria no atendimento hospitalar.

### Procedimentos

É convidado (a) a participar numa entrevista, que terá uma duração de aproximadamente 30 minutos, suas respostas serão gravadas para posterior análise, garantindo o anonimato.

### Riscos e Benefícios

A pesquisa não oferece nenhum risco físico associado a sua participação. Possível desconforto emocional dos participantes ao relatar experiências negativas vividas durante a internação.

Os resultados podem contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane.

Geração de conhecimento científico sobre a satisfação hospitalar, auxiliando gestores e profissionais na tomada de decisões baseadas em evidências.

### **Anonimato, Confidencialidade e Privacidade**

A sua identidade será mantida em sigilo. O local da entrevista será acordado entre a entrevistadora e o participante.

### **Direito de Retirada**

A sua participação é voluntária e você pode se retirar a qualquer momento, sem penalização.

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E INFORMADO**

.....compreendi a explicação que me foi fornecida acerca do estudo que se pretende realizar, com o título, *Avaliação da satisfação dos pacientes internados na enfermaria de Medicina do Hospital Central de Quelimane, Província da Zambézia durante o segundo trimestre de 2025.*

Foi-me dada a oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias, e de todas obtive respostas satisfatórias. Tomei conhecimento de que a informação que me foi prestada vai de acordo com os objectivos e procedimentos concernentes ao estudo. Foi-me afirmado que tenho o direito de desistir de participar no estudo a qualquer momento, sem que isso possa ter qualquer efeito sancionatório. Por isso, consinto participar no estudo que me foi proposto.

Quelimane, aos \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

O(A) participante

A estudante

\_\_\_\_\_  
(Assinatura legível do participante ou de quem por ele se responsabilize)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura legível da estudante)

**Guião de Entrevista Semi-Estruturada dirigida aos Pacientes**

Código.....

I

Dados sociodemográficos

Idade..... Sexo.....

Tempo de internação ..... dias

Motivo da internação: .....

II

Esta entrevista tem como objectivo entender a sua experiência durante a internação. Pedimos que responda com calma e clareza, compartilhando sua opinião de forma sincera. Suas respostas são muito importantes para melhorar a qualidade do atendimento.

1- Explique-nos como você avalia o atendimento prestado pela equipe médica?.....

.....  
.....  
.....

2- Como descreves os profissionais de saúde que trabalham neste sector quanto a empatia e preocupação com o seu bem-estar?

.....  
.....  
.....  
.....

3- Como considera as instalações (camas, banheiros, ventilação, iluminação) para sua recuperação?

.....  
.....  
.....  
.....

4- Avalie as informações que recebe se são claras e suficientes sobre seu estado de saúde e tratamento

.....  
.....  
.....  
.....

5- Como avalia o seu estado emocional durante o internamento?

.....  
.....  
.....  
.....

6- Fale como gere as suas dúvidas e preocupações quanto ao seu estado de saúde e tratamento? .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7- Qual o aspecto da infra-estrutura que você acredita que deveria ser melhorado? ...

.....  
.....  
.....  
.....

8- Como você avalia as condições de limpeza e higiene da enfermaria? .....

.....  
.....  
.....  
.....

9- Dê comentário sobre sua experiência no hospital.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

10. Recomendarias alguém da família ou amigos e vizinhos a virem fazer tratamento nesta unidade sanitária? Porque? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fim

## **Anexo**