



UNIVERSIDADE POLITÉCNICA
A POLITÉCNICA
INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO DE TETE-ISUTE

Avaliação do nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º Semestre de 2024

Etelvina Cornélio Alone André

Tete

2025

Etelvina Cornélio Alone André

Avaliação do nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º Semestre de 2024

Monografia apresentado ao Instituto Superior e Universitário de Tete-ISUTE, como requisito parcial para a obtenção de grau de Licenciada em Enfermagem Geral.

Tutor: Lic.-Daniel Massinane Trinta

Tete

2025

Tutor Lic : Daniel Massinane Trinta.

Parecer do Tutor

O presente trabalho resulta de uma pesquisa com o tema: Avaliação do nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º Semestre de 2024. A candidata cumpriu integralmente com os procedimentos teóricos-práticos e metodológicos, em busca de uma compreensão científica do problema de estudado, o que lhe deu a possibilidade de a partir dos resultados obtidos e apresentar o seu ponto de vista teórico-prático e recomendações estratégicas, bem como propostas de intervenção.

Por isso na qualidade de tutor aprovo a presente monografia, a Universidade Politécnica A Politécnica, Instituto Superior Universitário de Tete (ISUTE), como elemento parcial para a culminação do Curso de Licenciatura em Enfermagem.

Tete, 07 de Julho de 2025

(Daniel Massinane Trinta)

Dedicatória

Dedico esse trabalho a minha família, pelo suporte e por abdicarem o seu tempo para me apoarem, por aguentarem as minhas sucessivas ausências durante o período de elaboração do presente Trabalho e no período de aulas.

Agradecimento

A minha gratidão vai antes de mais ao meu Deus supremo, que sempre esteve presente, acompanhar cada passo dado, e a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a possível realização do presente Trabalho.

Aos meus Professores e ao orientador deste trabalho, pela disponibilidade, incentivo, por toda a orientação, paciência e muito estímulo, que deu-me como apoio na elaboração desse trabalho de investigação, aos meus colegas do curso, em especial à minha família que sempre estiveram presentes e me apoiaram, encorajaram e deram o maior apoio e incentivo.

Epígrafe

“ O nosso maior valor é a vida ”

Resumo

As abordagens de qualidade em saúde têm evoluído ao longo dos tempos. O presente trabalho tem como tema: Avaliação do nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º Semestre de 2024, onde temos como problema a enfermaria da Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, é uma enfermaria que interna pacientes com patologia do fórum clínico de referência ao nível Provincial, onde todos os Distritos referenciam os seus pacientes para melhor seguimento, no sendo assim tem se verificado uma reclamação por parte dos utentes atendidos nesta enfermaria, sendo assim, surge a seguinte pergunta de pesquisa? Qual é o nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no Iº Semestre de 2024, com objectivo geral: Analisar a satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, no Iº semestre de 2024. Para tal como metodologia, foi administrado um questionário aos utentes da Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, amostra foi não probabilística, intencional e composta por 50 utentes internados. Assim foi possível, alcançar os seguintes resultados: estado civil das participante, o maior destaque foi de 46% para solteiras, 36% das inqueridas eram casadas, 8% viúvas e 10% serem divorciadas. à situação profissional dos pacientes 44% eram desempregadas, 34% empregadas, 10% reformadas e 12% conta própria. Relativamente ao tempo em que os enfermeiros gastaram com o paciente, 30% estavam bastante satisfeitas com o atendimento dos enfermeiros, 26% estão muito satisfeito 22% completamente satisfeito, 16% pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos. Em relação a boa vontade com que os enfermeiros respondem aos pacientes a grande parte dos utentes 42% estavam bastante satisfeito, 30,% muito satisfeitos, 18% completamente satisfeitas, 8% pouco satisfatório e 2% insatisfeito. No que concerne a capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes, 38% estavam muito satisfeitas, 36% Bastante satisfeita, 18% completamente satisfeitas, 14% pouco satisfeitas e 0% de insatisfação. Em relação a forma como os enfermeiros fizeram o seu trabalho, os resultados “basatante satisfeito” aponta para 38% enquanto que para muito satisfeito” os resultados mostram 34%, para a resposta de completamente satisfeito, 18% corresponde a resposta de pouco satisfeito e 2 % das trespostas aponta o insatisfeito. Relativamente a privacidade que os enfermeiros lhe deram, a maioria dos utentes o correspondente a 32% responderam que estavam completamente satisfeitas e de igual modo 32% responderam que estava bastante satisfeito com a privacidade que os enfermeiros lhe deram, 24% responderam que estavam muito satisfeita, 6% estão pouco satisfeitas e 6% estavam insatisfeitos com a privacidade que os enfermeiros lhe deram. Conclusão: Por outro lado, os resultados apontam, em termos gerais para uma avaliação satisfatória, concluindo que os cuidados prestados na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, têm uma apreciação positiva por parte dos utentes.

Palavras-chave Qualidade em saúde; Cliente/utente; Satisfação do cliente.

Abstract

Quality approaches in health have evolved over time. The theme of this work is: Assessment of the level of satisfaction of users treated in Medicine-2, at the Tete Provincial Hospital, in the 1st Semester of 2024, where we have as a problem the Medicine-2 ward of the Tete Provincial Hospital, it is a ward that admits patients with pathology from the clinical forum of reference at the Provincial level, where all Districts refer their patients for better follow-up, however, there has been a complaint from users treated in this ward, therefore, the following research question arises? What is the level of satisfaction of users treated at Medicine-2, at the Tete Provincial Hospital, in the 1st Semester of 2024, with the general objective: To analyze the satisfaction of users treated at Medicine-2, at the Tete Provincial Hospital, in the 1st semester of 2024. For this purpose, as a methodology, a questionnaire was administered to users of Medicine-2 at the Tete Provincial Hospital, the sample was non-probabilistic, intentional and composed of 50 hospitalized users. Thus, it was possible to achieve the following results: marital status of the participants, the greatest highlight was 46% for single women, 36% of those surveyed were married, 8% were widows and 10% were divorced. Regarding the professional status of the patients, 44% were unemployed, 34% were employed, 10% were retired and 12% were self-employed. Regarding the time spent by nurses with patients, 30% were quite satisfied with the care provided by nurses, 26% were very satisfied, 22% were completely satisfied, 16% were somewhat satisfied and 6% were dissatisfied. Regarding the willingness with which nurses respond to patients, most users (42% were quite satisfied, 30% were very satisfied, 18% were completely satisfied, 8% were somewhat satisfied and 2% were dissatisfied. Regarding the ability with which nurses performed their activities with patients, 38% were very satisfied, 36% were quite satisfied, 18% were completely satisfied, 14% were somewhat satisfied and 0% were dissatisfied. Regarding the way the nurses did their work, the results “quite satisfied” point to 38% while for “very satisfied” the results show 34%, for the response “completely satisfied”, 18% corresponds to the response “somewhat satisfied” and 2% of the three responses indicate dissatisfied. Regarding the privacy that the nurses gave them, the majority of the users, corresponding to 32%, responded that they were completely satisfied and similarly 32% responded that they were quite satisfied with the privacy that the nurses gave them, 24% responded that they were very satisfied, 6% were somewhat satisfied and 6% were dissatisfied with the privacy that the nurses gave them. Conclusion: On the other hand, the results point, in general terms, to a satisfactory evaluation, concluding that the care provided in Medicine-2 of the Tete Provincial Hospital, has a positive assessment by the users.

Keywords Health quality; Customer/user; Customer satisfaction.

Lista de tabelas

Tabela 1: Estado Civil.....	34
Tabela 2: Situação profissional.....	34
Tabela 3: Tempo que os enfermeiros gastaram com o paciente.....	35
Tabela 4: A boa vontade com que os enfermeiros respondem aos pacientes.....	35
Tabela-5 Capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes.....	36
Tabela-6 A forma como os enfermeiros fizeram o seu trabalho.....	36
Tabela-7 O Enfermeiro estava sempre por perto quando precisou da ajuda dele.....	37
Tabela-8 Enfermeiros sabiam sobre os cuidados que me deviam prestar.....	37
Tabela-9 A rapidez com que os enfermeiros vieram quando os chamou.....	38
Tabela-10 A maneira como os Enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa.....	38
Tabela-11 A maneira como os Enfermeiros lhe explicaram as coisas.....	39
Tabela-12 A privacidade que os enfermeiros lhe deram.....	39
Tabela-13 os Enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades.....	40

Lista de apêndice

Apêndice 1: Termo de consentimento.....	51
Apêndice 2: Questionário.....	52

Lista de anexos

Anexo I: Credencial.....	55
--------------------------	----

Lista de siglas

OMS – Organização Mundial de Saúde

SNS – Sistema Nacional de Saúde

HPT – Hospital Prrovincial de Tete

Lista de abreviaturas

Pte – Paciente

Dte – Doente

Med-2 – Medicina-2

Sumário

CAPITULO-I.....	15
1. Introdução.....	15
1.1. Delimitação do Tema.....	17
1.1.1. Contextualização.....	17
1.1.2. Localização do Hospital Provincial de Tete.....	17
1.2. Problematização.....	18
1.3.1. Objetivo geral.....	18
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Hipóteses.....	18
1.5. Justificativa.....	19
1.6. Relevância.....	19
2. CAPÍTULO II – Revisão da literatura.....	20
2.1. Satisfação dos Utentes.....	20
2.1.1. Conceito de Satisfação.....	20
2.2. Cliente ou Utentes.....	22
2.2.1 Conceitos.....	22
2.2.2. Perspetiva da qualidade da saúde dos clientes.....	23
2.3. Visão institucional dos utentes como clientes.....	23
2.4. Medição da Centralidade do Cliente.....	24
2.5. Determinantes da satisfação dos utentes.....	24
2.5.1. Características inerentes à pessoa.....	25
2.6. A influência do ambiente na satisfação do utente.....	25
2.7. A importância da comunicação e informação durante o internamento.....	27
2.8. Componentes da Avaliação.....	28
2.8.1. Satisfação / expectativa.....	28
CAPÍTULO III – METODOLOGIAS.....	31
3. Método de pesquisa.....	31
3.1. Tipo de investigação.....	31
3.2. População.....	31
3.2.1. Participantes.....	31

3.3. Amostra.....	32
3.3.1.Critérios de inclusão.....	32
3.3.2. Critérios de exclusão.....	32
3.4. Instrumentos.....	32
3.5. Procedimentos técnicos.....	32
3.6. Considerações éticas.....	33
3.7. Limitações.....	33
CAPÍTULO IV- APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	34
4.1. Apresentação e interpretação dos resultados.....	34
APÍTULO V- ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS.....	41
5.1. Análise dos dados.....	41
5.2. Discussão de dados.....	42
CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	44
6.1. Conclusões.....	44
6.2. Sugetões.....	47
7. Referências bibliográficas.....	48
8. Apêndice.....	50
Termo de consentimento.....	51
Questionário.....	52
9. Anexo.....	54
Credencial.....	55

CAPÍTULO-I

1. Introdução

A avaliação do grau de satisfação dos utentes é um importante indicador de avaliação da qualidade dos cuidados de saúde prestados aos cidadãos. A informação proporcionada pelos resultados dessa avaliação, reflete-se num contributo para a melhoria contínua dos serviços prestados pelos enfermeiros. Durante a prática profissional do sector saúde, depara-se com muitas situações em que os utentes manifestam sentimentos de insatisfação, alguns dos quais verbalmente, outros através de registo no livro de reclamações das instituições, levando desta forma a questionarmo-nos, sobre a opinião e expectativa do utente relativamente aos cuidados que lhes prestamos. Constituiu-se assim interesse em conhecer, identificar e descrever a satisfação dos utentes em contexto hospitalar, face aos cuidados prestados pelos enfermeiros durante o internamento, bem como conhecer, do ponto de vista do utente, os motivos, os fatores ou as características dos cuidados que levam á sua satisfação ou insatisfação.(Goveia,2009)

Segundo Ferreira et al., (2001) os doentes estão a ter um papel ativo cada vez maior nos debates sobre os cuidados de saúde, questionando os cuidados médicos prestados e querendo participar na garantia da qualidade. Esta participação dá-lhes a oportunidade de compreenderem as diferentes opções de tratamento, de fazerem escolhas informadas respeitantes aos cuidados médicos e de se tornarem corresponsáveis pelos resultados dos cuidados. É, por isso, importante que os doentes participem e se envolvam nas atividades de garantia da qualidade dos cuidados médicos. Irvine e Irvine citado por Ferreira et al., (2001) referem que os utentes e a sociedade em geral começam já a responsabilizar os prestadores de cuidados sobre os serviços por eles prestados e a «pedir-lhes contas» por atos de menos boa qualidade. Ao mesmo tempo, entre os prestadores, os gestores e os agentes de decisão política, assiste-se também a um maior interesse em envolver os doentes nas atividades de garantia da qualidade e em tomar em consideração as avaliações que estes fazem dos cuidados prestados. Ao propor o tema de estudo “Doente, Utente ou Cliente: Centralidade do cliente e sua satisfação” teve-se em consideração a situação quotidiana hospitalar, em que o utilizador dos serviços de saúde deve ser visto como pessoa e não como um mero “utente”. Por isso estes serviços devem atender às necessidades dos mesmos e proporcionando-lhe a satisfação pelo serviço prestado. A satisfação do doente poderá ser influenciada, direta ou indiretamente, por diferentes variáveis sobre as quais se pode não ter controlo. Os cuidados de saúde hoje em dia representam um dos aspetos fundamentais no

desenvolvimento económico e social de qualquer país, pelo que pode ser considerado uma importante temática do estudo, relevante e pertinente. Na investigação que se desenvolve ao longo do presente trabalho, deve-se ter em conta a forma como as instituições hospitalares ou de saúde se caracterizam e como se relacionam com os seus doentes, utentes ou clientes. Procurando apurar qual a importância que é atribuída pelos serviços ao relacionamento com os utentes e qual a repercussão que tal preocupação tem na satisfação dos mesmos.

1.1. Delimitação do Tema

A presente monografia tem como o tema " Avaliação do nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º Semestre de 2024 ", que teve lugar na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, que se situa na Cidade de Tete– Província de Tete.

1.1.1. Contextualização

A Província de Tete localiza-se ao noroeste do país, e faz fronteira com 3 (três) Países numa extensão total de 1480Kms, nomeadamente com a República do Malawi 610 Kms, com a República da Zâmbia 420 Kms e com a República do Zimbabwé 450Kms. Zâmbia e Malawi a norte, Malawi a este, Zâmbia e Zimbabwé a oeste e a sul com o Zimbabwé e três províncias Moçambicanas, Zambézia a este, Manica e Sofala.

1.1.2. Localização do Hospital Provincial de Tete

O Hospital Provincial de Tete, localiza-se na cidade de Tete no Bairro Filipe Samuel Magaia. O Hospital Provincial de Tete está equipado com equipamento médico-cirúrgico, conferindo-lhe a qualidade de unidade sanitária de referência para o país e para a província em particular.

Hospital provincial responde a todos distritos de Tete, constitui a maior unidade sanitária da província, com serviços de Cirurgia, Medicina, Oftalmologia, Estomatologia, Pediatria, Saúde mental, Saúde ocupacional, Ortopedia, Otorrinolaringologia, consultas externas, Bloco Operatório, Maternidade, Fisioterapia B/S (Banco de Socorros), unidade cuidados intensivos.

Imagem frontal do Hospital Provincial de Tete



Fonte: Etelvina André (2024)

1.2. Problematização

A Enfermagem da Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, é uma enfermagem que interna pacientes com patologia do fórum clínico de referência ao nível Provincial, onde todos os Distritos referenciam os seus pacientes para melhor seguimento, no sendo assim tem se verificado uma reclamação por parte dos utentes atendidos nesta enfermagem, sendo assim, surge a seguinte pergunta de pesquisa?

Qual é o nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no Iº Semestre de 2024

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo geral

- Analisar a satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, no Iº semestre de 2024

1.3.2. Objetivos específicos

- Interpretar o nível de satisfação dos utentes, atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no Iº semestre de 2024.
- Identificar as opiniões dos utentes que refletem a satisfação ou insatisfação, face aos cuidados de saúde prestados no regime de internamento, na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no Iº semestre de 2024.
- Descrever as experiências dos utentes em relação aos cuidados de enfermagem recebidos no período do seu internamento na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no Iº semestre de 2024.

1.4. Hipóteses

H0: Os utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, não estão satisfeitos pelos serviços prestados.

H1: Os utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, estão satisfeitos pelos serviços prestados.

1.5. Justificativa

A realização deste trabalho, justifica-se pelo facto de existir reclamações por parte de alguns utentes da Medicina-2 que estão em regime de internamento, a partir deste pressuposto surgiu a necessidade de iniciar uma pesquisa com vista apurar o grau de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, por via disto, avaliar quais os fatores que mais interferiram no grau de satisfação dos utentes neste sector

1.6. Relevância

O tema em alusão é extrema importância, visto que trata-se de um assunto que preocupa as autoridades de saúde a todos níveis. No contexto social, o tema em destaque irá contribuir na melhoria na prestação dos cuidados de saúde, no que respeita a satisfação dos utentes atendidos na Enfermaria de Med-2 do Hospital Provincial de Tete. No âmbito académico científico, a pesquisa, constituirá um documento de consulta de referência bibliográfica.

CAPÍTULO II – Revisão da literatura

2.1 Satisfação dos Utentes

2.1.1. Conceito de Satisfação

Segundo o Dicionário de Língua Portuguesa Contemporânea o termo “Satisfação” tem proveniência do termo etimológica do latim “*satisfactione*” e é definida como sendo “o ato ou efeito de satisfazer ou satisfazer-se”; “sentimento de bem-estar”; “contentamento que se manifesta nas pessoas e que resulta da realização do que se espera ou deseja ou do bom êxito de qualquer atividade” significa ainda, sentimento de agrado, aprazimento e alegria.

Segundo Johnson et al citado por Vilares e Coelho (2005) a satisfação pode ser definida com base em dois pressupostos distintos:

- 1) *Satisfação do cliente* é vista como sendo um juízo avaliativo que se faz após a escolha relativamente a uma compra ou a uma transação específica;
- 2) *Satisfação* como sendo um processo cumulativo, representa uma avaliação global que é baseada na experiência adquirida ao longo do tempo.

A *satisfação do utente* pode ser definida como um estado afetivo resultante da apreciação das características percebidas do trabalho e da organização (Miguel Pina e Cunha, 2002). A satisfação advém de uma resposta que o consumidor dá e que deriva do julgamento de uma característica do produto ou serviço, em si, ou por ser oferecido de forma a proporcionar níveis maiores ou menores de prazer (Oliver, 1997).

“A satisfação pode ter melhor compreensão como uma avaliação intrínseca à aquisição de um produto e/ou à experiência de consumo”. Ou seja, para que um cliente se sinta satisfeito tem de ter uma avaliação positiva sobre o serviço ou produto adquirido, Porém, essa satisfação relaciona-se com diversos fatores: sociais, políticos, éticos, económicos, demográficos e tecnológicos, relações estas que podem ser, através do marketing empresarial, potenciadas na perspetiva da divulgação do produto ou serviço (Oliver, 1997)

Kotler e Keller (2006, p.142) referem que, a satisfação de um cliente é o resultado da comparação do desempenho do produto ou serviço com a expectativa do comprador ou consumidor final. Tal significa que o cliente se sente insatisfeito se a expectativa for superior ao desempenho; caso exista igualdade entre o desempenho e a expectativa fica satisfeito e por fim se o desempenho for superior a expectativa logo o cliente ficará altamente satisfeito. 2.5.2 Conceitos satisfação dos utentes “São várias as definições e níveis de análise que se podem encontrar na literatura sobre a satisfação do utente. Linder-Pelz (1982) afirma que a satisfação dos utentes é uma postura individual, resultante de uma avaliação positiva de diversas dimensões de cuidados de saúde, e que deve ser compreendida dentro de um determinado contexto, na qual um conjunto de elementos que podem ser mais ou menos satisfatório para o próprio utente”. A satisfação dos utentes sempre é apreciada como um dos objetivos primordiais dos serviços de saúde, e cada vez mais tem vindo a ocupar um lugar bastante importante na avaliação da qualidade dos cuidados de saúde. (Linder-Pelz,1982)

Segundo Greene, Weinberger, e Mamlin (1980), “a satisfação relaciona-se com a forma como as expectativas dos cuidados são percebidas pelos utentes”; Já para John (1992), “A satisfação do utente corresponde a uma reação emocional dada em consonância da avaliação que este faz da prestação dos cuidados de saúde a que foi sujeito (qualidade percebida). Como tal, essa resposta emocional é determinada pela confirmação ou infirmação das suas expectativas”. Como sabemos, cada individuo tem a sua opinião própria e diferente relativamente ao que é que um serviço deve ser. Tal dificuldade é ultrapassada se vir a satisfação do utente como resultado do diferencial entre as expectativa em relação aos cuidados e a sua perceção dos cuidados recebidos (Pereira, e Mcintyre, 2001).

A avaliação dessa satisfação é extremamente importante para as organizações, pois poderão tirar vantagens competitivas de um melhor atendimento. “A satisfação é um processo que engloba as expectativas dos utentes, o produto dos cuidados, as experiências anteriores e a cura ou recuperação. A satisfação pode ser definida como o cumprimento das expectativas e necessidades dos utentes de acordo com a sua perspectiva” (Greene et al., 1980).

Lendrevie, Lindon, Dionísio, e Rodrigues (1996) observam a satisfação como um sentimento rápido, uma surpresa, uma desilusão ou ainda a diferença entre as expectativas do consumidor e

os desempenhos que lhe foram perceptíveis. 13 A satisfação do cliente pode ser analisada sob duas perspectivas diferentes: como resultado ou como um processo. A satisfação como resultado está relacionada com a natureza da satisfação (Oliver, 1997).

Do outro ponto de vista, a satisfação como um processo está essencialmente preocupada com suas causas (Oliver, 1997). Para John, (1992) o conceito de satisfação dos pacientes inclui ambas as abordagens. Desta forma, a satisfação dos pacientes pode ser vista como uma atitude resultante da confirmação ou desconfirmação de expectativas A perspectiva de resultado ou como um processo, resultante do nível de expectativas que o paciente leva à experiência de serviço (perspetiva do processo). Oliver, Zeithaml e Bitner (2000) desenvolveram um modelo de fatores que influenciam a satisfação do utente. Segundo estes autores, a satisfação é o resultado da perceção de qualidade de serviço, produto, preço, fatores pessoais e situacionais. (Zeithaml e Bitner, 2000)

2.2 Cliente ou Utentes

2.2.1 Conceitos

Cliente deriva do latim “*cliens – entis*” é pessoa que recorre ao serviço de outrém ou de uma entidade mediante retribuição pecuniária (“Dicionário da Língua Portuguesa Contemporaneo Academia das Ciências de Lisboa Editorial Verbo,” 2001). “Cliente é qualquer individuo que faz um juízo sobre a qualidade em relação a qualquer output ou sub-output produzido pelo processo de cuidados de saúde ou em relação à transação pessoal de fornecimento do output”; “Qualquer individuo, grupo ou organização que tem expectativas em relação aos atributos físicos de um output produzido por um processo ou pela interação através da qual o output foi produzido” (Silva, 2013).

De acordo com o dicionário de língua portuguesa contemporânea o termo de “utente” deriva do termo latim “*utens-entis*” aquele que usa ou tem direito de usar um bem ou serviço público ou privado (“Dicionário da Língua Portuguesa Contemporaneo Academia das Ciências de Lisboa Editorial Verbo,” 2001).

Olhando às definições apresentadas é, pois, claro que o utente, nomeadamente o de um serviço público, não deixa de ser considerado cliente por duas razões. Primeiro porque, embora não

pagando pessoal e diretamente a totalidade do serviço prestado ele o paga, indiretamente pelos seus impostos. Em segundo lugar, e também pela razão apontada anteriormente, ele faz, com todo o direito, a avaliação da qualidade do serviço de saúde prestado. (Silva, 2013)

2.2.2. Perspetiva da qualidade da saúde dos clientes

Cada consumidor tem a sua própria percepção perante o serviço que lhe é prestado, e cada utilizador irá conter ou reformular a sua decisão perante os serviços oferecidos. Sendo assim, para que o cliente/utente se sinta bem, é necessária compreensão profunda perante as suas necessidades, de forma poder coletar, analisar os dados e informações, para poder compreender melhor os requisitos e a percepção do mesmo (Cronin & Taylor, 1994)

2.3. Visão institucional dos utentes como clientes

Segundo Witte, Schoot, & Proot (2006) referem que o cuidado de saúde tornou-se muito importante nos dias de hoje, e que se pode avaliar os potenciais cuidados e serviços através da perspetiva do cliente sendo cada vez mais importante pela sua necessidade, pelo que a maioria dos países ocidentais tem direcionado nos cuidados centrados no cliente. (Schoot & Proot 2006)

Segundo Mead & Bower (2000), a abordagem centrada no paciente / cliente será considerado cada vez mais importante para a prestação de cuidados de alta qualidade de saúde e permite desenvolver modelos de relacionamento médico paciente de forma a puder abranger o conceito do paciente em si. Sendo assim uma descrição mais abrangente é fornecida por Stewart M., Brown J.B., Weston W.W., McWhinney I.R.e McWilliam C.L. (2005), propõem um modelo clinico centrado no cliente descrito por 6 componentes. Os mesmos autores afirmam que o método centrado no paciente requer uma disposição, e envolve os pacientes nas decisões médicas e não apenas os seus problemas. (Mcwilliam, 2005),

Os hospitais estão cada vez mais a implementar processos e programas centralizado no cliente a fim de desenvolver medidas/benefícios de forma a garantir uma boa qualidade e melhorar as intervenções a nível de unidade ou serviço. Segundo Mead & Bower (2000) e Chewning & Sleath (1996), expressões como: “cuidado centrado no cliente”, “cuidado focado no cliente” ou “pratica centrada no cliente”, são cada vez mais usadas entre os profissionais de saúde. De acordo com Creel, Sass, & Yinger (2002), as instituições de saúde, cada vez mais, veem o seu utilizador como

cliente ou seja o serviço que presta está focado no cliente. Assim, o seu objetivo é satisfazer os clientes de acordo com as suas necessidades. (Yinger, 2002)

2.4. Medição da Centralidade do Cliente

Ao colocarem os clientes em primazia, ou seja, ao fazerem com que o cuidado esteja concentrado/focado no cliente, as instituições de saúde procurarão avaliar a saúde dos utentes e decidir soluções de forma mais personalizada.

Segundo Law, Baptiste, & Mills (1995), os serviços de saúde que estão centralizados na perspectiva dos clientes têm um desempenho superior. Ou seja, quando todos os serviços e processos estão focados nos clientes isso permite identificar as possíveis necessidades dos seus potenciais clientes e assim potenciar os benefícios esperados pela parceria entre “cliente profissional”.

Para determinar em que medida as instituições que prestam serviços de saúde têm a sua atividade, bem como a dos seus funcionários centrado no cliente, têm sido desenvolvidos vários instrumentos de medida. Um deles o CCCQ (Client Centred Care Questionnaire) foi desenvolvido Witte et al. (2006). Este instrumento foi aplicado em pelo menos um estudo realizado na Holanda em 2006 (Bosman et al., 2008).

Têm também sido propostos outros questionários, por vezes direcionados a situações específicas, e orientados para a avaliação dos cuidados centrado no clientes e para medir a satisfação dos pacientes relativamente aos serviços (McGilton, & Lineker, 2006).

2.5. Determinantes da satisfação dos utentes

Segundo Walsh e Walsh (2012); Findik, Unsar e Sut (2010); Johansson (2009); Akin e Erdogan (2007); Oriá MOB, Moraes LMP, Victor JF. (2009);Carvalhais e Sousa (2007); Persson e Gustansson (2005); Ordem dos Enfermeiros (2001);existem vários fatores que podem determinar a satisfação dos utentes, vai desde as características inerentes à pessoa; a influência do ambiente na pessoa; a importância da comunicação/informação durante o internamento; a relação entre enfermeiro/utente e família: as expectativas em relação aos cuidados de enfermagem. (Gustansson, 2005)

2.5.1. Características inerentes à pessoa

A pessoa Segundo a Ordem dos enfermeiros, é um ser social e agente intencional de comportamentos baseados nos valores, nas crenças e nos desejos da natureza individual, o que torna cada pessoa num ser único, com dignidade própria e direito a autodeterminar-se. As funções fisiológicas são influenciadas pela condição psicológica das pessoas, e, por sua vez, esta é influenciada pelo bem-estar e conforto físico. Esta inter-relação torna clara a unicidade e indivisibilidade de cada pessoa; assim, a pessoa tem de ser encarada como ser uno e indivisível

Findik (2010), afirma que as características do utente a idade, sexo, habilitações literárias, motivo e tempo de internamento, afetam a satisfação do utente com os cuidados de enfermagem recebidos. Afirma ainda que utentes do sexo masculino, baixa escolaridade e nível económico, hospitalizados por um longo período de tempo são os mais satisfeitos. Os grupos que manifestam o mínimo de satisfação são os mais jovens e bem-educado se de alto nível económico do sexo feminino e com menor tempo de internamento.

Segundo o mesmo autor, o enfermeiro deve observar as características dos utentes dando particular atenção aos que tem baixo nível de satisfação durante o planeamento dos cuidados a prestar com o objetivo de aumentar a satisfação do utente. Ou seja, se a pessoa for capaz de se reconhecer a si própria e ao seu ambiente, poderá atingir a consciência das suas necessidades, as fontes de ameaças internas e externas, o sentido que lhes atribui e as emoções que exprime. Desta forma a pessoa consegue gerir o comportamento e ultrapassar ou adequar-se as exigências do meio em que se encontrara.

2.6. A influência do ambiente na satisfação do utente

O ambiente é definido por Neuman e Fawcett (2011), como sendo composto por todos os fatores ou influências internas e externas que envolvem a pessoa ou o seu sistema. A pessoa influencia o ambiente e este influencia a pessoa e o resultado pode ser positivo ou negativo, estas variações dependem das necessidades individuais.

O ambiente na perspetiva da Ordem dos Enfermeiros, no qual as pessoas vivem e se desenvolvem é constituído por elementos humanos, físicos, políticos, económicos, culturais e organizacionais, que condicionam e influenciam os estilos de vida e que se repercutem no conceito de saúde. Na

prática dos cuidados, os enfermeiros necessitam de focalizar a sua intervenção na complexa interdependência pessoa / ambiente.

Na mesma perspetiva, os resultados do estudo de Johansson et al (2009), apontam para que no hospital o utente tem expectativas que podem ser encontradas noutra dimensão como por exemplo o ambiente físico, comunicação, informação, participação e envolvimento, relações interpessoais entre enfermeiro/utente, a competência técnico/relacional do enfermeiro, a influência da organização de saúde tanto no utente como no enfermeiro que presta os cuidados a este.

Assim, a relação de ajuda profissional desenvolve-se num determinado ambiente e contexto, sendo que estes dois elementos constituem um terceiro componente. “Qualquer que seja o contexto deve ser sempre acordada uma grande atenção à qualidade da relação” (Chalifour, 2008)

Na mesma linha do pensamento, a pessoa em interação com o meio ambiente envolvente, vive conflitos, frustrações ameaças que se manifestam no organismo em forma de stress e de ansiedade. Pode ainda apresentar uma necessidade de ajuda que se manifesta sob a forma de sintomas, problemas, dificuldades de adaptação, distúrbio do comportamento. (Chalifour, 2008)

Entre as variáveis que constituem o contexto, algumas estão ligadas ao utente, outras aos intervenientes e as suas competências, outras estão diretamente relacionadas com a instituição no que diz respeito ao seu mandato e finalidade, políticas de funcionamento, estrutura de organização do trabalho (equipa interdisciplinar), missão e valores da instituição. Todas estas variáveis referidas anteriormente têm uma determinada influência sobre o grau de satisfação dos utentes.

2.7. A importância da comunicação e informação durante o internamento

Comunicar consiste claramente em exprimir-se e permitir ao outro fazê-lo. Não é uma coisa simples, pois neste fenómeno, cada ser existe em interação com outros, num determinado contexto e numa dada altura. Para melhor entendermos o que é a comunicação adotamos a definição dada por Phaneuf (2005), que descreve a comunicação como um processo de criação e recriação de informação, de troca, de partilha e de colocar em comum sentimentos e emoções

entre pessoas. A comunicação transmite-se de maneira consciente ou inconsciente pelo comportamento verbal e não-verbal, e de modo mais global, pela maneira de agir dos intervenientes. Por seu intermédio, chegamos mutuamente a apreender e a compreender as intenções, as opiniões, os sentimentos e as emoções sentidas pela outra pessoa e, segundo o caso, a criar laços significativos com ela. (Chalifour, 2008)

Na mesma perspetiva podemos afirmar que a comunicação, enquanto essência do trabalho dos enfermeiros, fomenta as relações humanas de cuidar. Os enfermeiros, durante a sua prática, devem saber distinguir as componentes efetiva e informativa de maneira a situar-se ao mesmo nível que a pessoa cuidada. Devem também estabelecer contactos significativos e eficazes com os outros, respeitando os princípios em que se baseia a comunicação. O enfermeiro deve perceber a relação como um elemento que influencia a pessoa cuidada e ter sempre presente a responsabilidade que isso representa. Deve ainda cultivar as atitudes que facilitam a comunicação com a pessoa cuidada e evitar aquelas que a podem prejudicar, além, de identificar os obstáculos mais correntes na comunicação entre enfermeiro e o utente/família. (Chalifour, 2008)

2.8. Componentes da Avaliação

Avaliar é um passo necessário quando se estabelece a meta de buscar a qualidade na atenção à saúde.

Diversos enfoques têm sido dados à avaliação, refletindo as diferentes concepções sobre a qualidade da atenção à saúde. Um dos aspectos centrais para a avaliação em saúde está relacionado à qualidade dos serviços prestados. A maior dificuldade, no entanto, é definir de forma consensual o conceito mais apropriado de qualidade.

Atualmente reconhece-se essa diversidade conceitual como decorrente das diferentes posições que os atores ocupam no sistema de atenção à saúde, sejam eles os profissionais, as organizações de assistência, os compradores de serviços e os usuários (Blumenthal, 1996).

2.8.1. Satisfação / expectativa

Com a promoção do controle social – accountability (Miguel, 2005), da prática de avaliação dos serviços por meio da pergunta aos usuários e o fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planeamento e avaliação, a partir da década de 90, os estudos de satisfação

passaram a ter um papel importante no cenário brasileiro (Esperidião; Trad, 2005). As metodologias que incorporam a visão do usuário são vistas como parte de um paradigma no qual se reafirmam princípios relativos a direitos individuais e de cidadania (Vaitsman; Andrade, 2005).

Segundo Trad e Bastos (1998), abordar a satisfação dos usuários implica trazer um julgamento sobre características dos serviços, e portanto, sobre sua qualidade. Assim, a perspectiva do usuário fornece informação essencial para completar e equilibrar a qualidade dos serviços.

Pesquisar a respeito da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão dos serviços, uma vez que seu entendimento pode proporcionar uma avaliação de desempenho sob a perspectiva do usuário, indicando decisões tanto estratégicas quanto operacionais que venham a influenciar no nível de qualidade dos serviços prestados pelo sistema de saúde. Para Vaitsman e Andrade (2005), estas avaliações expressariam uma resposta efetiva baseada na crença de que o cuidado possui certos atributos que podem ser avaliados pelos pacientes

A importância do esforço para desenvolver modelos de avaliação de satisfação, a fim de permitir a comparação de resultados entre sistemas de saúde de diversos países, é um esforço ainda recente no sector saúde, embora as pesquisas realizadas em vários países sejam amplamente conhecidas pelo meio acadêmico nacional.

Historicamente e na atualidade o país enfrenta problemas estruturais, inclusive no setor de saúde, e este tipo de avaliação pode representar uma importante ferramenta para o desenvolvimento de estratégias de gestão para o setor.

Existem várias linhas de análise da satisfação. Os economistas têm usado a aferição da satisfação como representação da qualidade, já os psicólogos utilizam esta percepção/expectativa como antecedente da satisfação. Para Anderson, Fornell e Lehman (1992), o nível de satisfação dos usuários serve como uma medida para se verificar o desempenho global do sistema em relação às suas expectativas.

Segundo estes autores, a relação entre os benefícios recebidos pelo cliente (usuário) e os custos ou sacrifícios incorridos para sua obtenção geram uma função que vai ser definida como satisfação.

Desta forma, o conceito de satisfação pode ser entendido como o acúmulo de experiências vividas em relação aos serviços utilizados juntamente com a projeção das expectativas dos usuários em relação ao desempenho e a qualidade do sistema. Este conceito, para Vieira-da-Silva e Formigli (1994), diz respeito à percepção subjetiva que o indivíduo tem do cuidado que recebe. Vaitsman e Andrade (2005), definem satisfação como avaliações positivas individuais de distintas dimensões do cuidado à saúde.

Vieira-da-Silva e Formigli (1994) colocam ainda, que o grau de satisfação ou de insatisfação pode decorrer das relações interpessoais entre o profissional e o paciente e que também pode estar relacionado com aspectos da infra-estrutura material dos serviços e, também, com as representações do usuário sobre o processo saúde-doença. O modo como os usuários entendem seus direitos e estruturam suas expectativas frente aos serviços de saúde, vão definir o grau de satisfação de uma determinada população. (Andrade, 2005)

A avaliação de alguns dos atributos, como a cobertura, a qualidade técnico-científica e a satisfação do usuário, pode também fornecer subsídios para uma estimativa do impacto esperado de determinadas práticas em relação aos problemas de saúde a elas vulneráveis (Vieira-Da-Silva; Formigli, 1994).

Com Donabedian (1984), a noção de satisfação do paciente tornou-se um dos elementos da avaliação da qualidade em saúde. A satisfação do paciente como um atributo da qualidade tornou-se um objetivo em si e não apenas um meio para produzir a adesão do paciente ao tratamen. (Andrade, 2005)

CAPÍTULO III – METODOLOGIAS

3. Método de pesquisa

3.1. Tipo de investigação

Esta pesquisa quanto a natureza é básica, visto que tem como finalidade gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência, sem aplicação prática prévia. Envolve verdades e interesses universais.

Quanto aos objectivos é exploratório porque é conduzida no âmbito do problema a ser investigado, e utiliza-se quando não existem nem estudos nem informações secundárias disponíveis sobre o tópico em investigação, ficando o investigador de produzir seus próprios dados e informações. Este tipo de investigação é muito utilizado quando se pretende obter informação qualitativa, quando por exemplo, o sentimento, o pensamento e as opiniões das pessoas envolvidas num determinado evento, problema ou fenómeno no contexto do mundo real. Também utiliza-se a investigação exploratória para se identificar os factores que contribuem para o surgimento de problemas ou fenómenos, e que necessita de ser compreendidos e esclarecidos para se conseguir dar uma solução ao mesmo.

Quanto abordagem é uma pesquisa mista, visto que serão abordados variáveis qual-e quantitativas.

3.2. População

Neste estudo, a população são todos os utentes adultos, em regime de internamento na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no I° semestre de 2024. Nesta pesquisa, amostra foi não probabilística, intencional e composta por 50 utentes internados. A amostra não probabilística, intencional.

Participantes

Os participantes deste estudo foram pacientes e utentes na medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, que de forma voluntária aceitaram participar neste estudo.

3.3. Amostra

3.3.1 Critérios de inclusão

- ✓ Ser paciente que esteja em regime de internamento na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, e que aceitaram participar no estudo, de forma livre e espontânea vontade.
- ✓ Ter idade igual ou superior a 18 anos, que não tinham alterações da compreensão nem alterações cognitivas.

3.3.2 Critérios de exclusão

- ✓ Não participaram do estudo os utentes, que por livre vontade não manifestaram o interesse em participar na pesquisa.

3.4. Instrumentos

O instrumento de coleta de dados para esta da pesquisa, foi a ficha de inquérito, com questões semi-estruturadas, para participantes que tinham critérios elegíveis para participar no estudo.

3.5. Procedimentos Técnicos

Quanto aos procedimentos técnicos, tratou-se de uma pesquisa de campo, que consistiu em procurar o aprofundamento de uma realidade específica; foi basicamente realizada por meio de observação directa das actividades do grupo estudado e da entrevista com informantes para captar as explicações e interpretações dos fenómenos que ocorreram naquela realidade.

No que diz respeito ao questionário, a primeira parte correspondeu aos dados socio-demográficos composta por questões que se referem às variáveis de caracterização ou de atributo, as quais pretendem caracterizar a população em estudo.

A segunda parte do questionário foi a escala de Satisfação do Cidadão face aos Cuidados de saúde prestado ao utente, que descreveram os comportamentos de enfermagem, que permitiram quantificar a satisfação do utente relativamente aos cuidados de saúde recebidos durante o internamento.

3.6. Considerações éticas

Todas questões morais e éticas da componente investigação, assim como da ISUTE, que são inevitável na elaboração de qualquer pesquisa foram respeitadas, foram mantidos em o anonimato as identidades dos participantes por forma a não lesar os seus direito, enquanto profissionais de saúde temos que zelar pelo bem-estar dos utentess. A investigação e a ética colocariam problemas ao investigador decorrente das exigências, morais, que em certas situações, poderiam entrar em conflito com o seu rigor.

3.7. Limitações

- ✓ O financiamento do estudo será a conta própria.

Capítulo IV- APRESENTAÇÃO DOS DADOS

4.1. Apresentação e interpretação dos resultados

Tabela-1 Estado civil

	Fa	Fr%
Solteiro	23	46%
Casado	18	36%
Viúva	4	8%
Divorciado	5	10%
Total	50	100%

Fonte: Etelvina André (2024)

Os dados são referentes ao estado civil de cada participante, onde temos maior destaque o equivalente a 46% são solteiros, 36% das inqueridas são casadas, 8% são viúvas e 10% são divorciadas.

Tabela-2 Situação profissional

Situação profissional	Fa	Fr%
Empregado	17	34%
Desempregado	22	44%
Reformado	5	10%
Outro	6	12%
Total	50	100%

Fonte: Etelvina André (2024)

Relativamente à situação profissional dos pacientes que fizeram parte do estudo, a tabela mostra que o maior número aponta para a população desempregada, com uma percentagem de 44% contra 34% da população empregado, 10% da população entrevistada são reformadas e 12% vivem fazendo outras actividades.

Tabela-3 Tempo que os enfermeiros gastaram com o paciente

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr%	Muito satisfeito (Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr%
1.O tempo que os Enfermeiros gastaram com sigo	3	6 %	8	16 %	15	30 %	13	26 %	11	22%

Fonte: Etelvina André (2024)

Relativamente ao tempo em que os enfermeiros gastaram com o paciente, a maioria dos utentes 30% responderam que estão bastante satisfeito com o atendimento dos enfermeiros, 26% estão muitos satisfeito 22% completamente satisfeito, 16% pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos.

Tabela-4 A boa vontade com que os enfermeiros respondem aos pacientes

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr %	Bastante satisfeito (Fa)	Fr %	Muito satisfeito (Fa)	Fr%	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
2. A boa vontade com que os enfermeiros responderam aos seus pedidos	1	2%	4	8%	21	42 %	15	30%	9	18 %

Fonte: Etelvina André (2024)

Em relação a boa vontade com que os enfermeiros respondem aos pacientes a grande parte dos utentes 42% está bastante satisfeito com o a vontade com que os enfermeiros respondem aos enfermeiros durante o atendimento, 30,% estão muito satisfeitos, 18% consideramos completamente satisfeitos, 8% pouco satisfatório e 2% insatisfeito.

Tabela-5 Capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr %	Bastante satisfeito (Fa)	Fr %	Muito satisfeito (Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
3. Capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades	0	0 %	7	14 %	18	36 %	19	38 %	9	18 %

Fonte: Etelvina André (2024)

No que concerne a capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes, 38% relataram que estão muito satisfeito, 36% Bastante satisfeito, 18% completamente satisfeito, 14% pouco satisfeito e 0% de insatisfação.

Tabela-6 A forma como os enfermeiros fizeram o seu trabalho

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr%	Muito satisfeito (Fa)	Fr%	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
4. A forma como os Enfermeiros fizeram o seu trabalho	1	2 %	8	16%	19	38%	17	34%	9	18 %

Fonte: Etelvina André (2024)

Em relação a forma como os enfermeiros fizeram o seu trabalho, os resultados “basatante satisfeito” aponta para 38% enquanto que para muito satisfeito” os resultados mostram 34%, para a resposta de completamente satisfeito, 18% corresponde a resposta de pouco satisfeito e 2 % das trespostas aponta o insatisfeito.

Tabela-7 O Enfermeiro estava sempre por perto quando precisou da ajuda dele.

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr %	Bastante satisfeito (Fa)	Fr %	Muito satisfeito (Fa)	Fr%	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr%
5.Estava sempre um Enfermeiro por perto quando dele precisou	4	8 %	11	22 %	15	30 %	16	32%	7	14%

Fonte: Etelvina André (2024)

Quanto a questão se o enfermeiro estava sempre por perto quando precisou da ajuda dele 32% responderam que estão muito satisfeito com o atendimento dos enfermeiros porque o enfermeiro estava sempre por perto quando precisou da ajuda dele, 30% estavam bastante satisfeitos, 25% pouco satisfeitos, 14% completamente, 22% pouco satisfeitos e 8% insatisfeitos.

Tabela-8 Enfermeiros sabiam sobre os cuidados que me deviam prestar.

	Insatisfeito (Fa)	Fr%	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr%	Muito satisfeito (Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
6. O quanto os Enfermeiros sabiam sobre os cuidados que me deviam prestar.	0	0%	0	0%	14	28%	20	40 %	16	32 %

Fonte: Etelvina André (2024)

Em relação a questão se enfermeiros sabiam sobre os cuidados que deviam prestar ao paciente, os resultados mostram para 40% de participante responderam que estavam muito

satisfatório,32% para completa mente satisfeito, enquanto que para bastante satisfeito” os resultados mostram para 28%.

Tabela-9 A rapidez com que os enfermeiros vieram quando os chamou

	Insatisfeito (Fa)	Fr%	Pouco satisfeito(Fa)	Fr%	Bastante satisfeito(Fa)	Fr%	Muito satisfeito(Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
7. A rapidez com que os Enfermeiros vieram quando os chamou	6	12 %	2	4%	13	26%	15	30 %	14	28 %

Fonte: Etelvina André (2024)

Relativamente a rapidez com que os enfermeiros vieram quando os chamou, a maioria dos utentes o correspondente a 30% responderam que estão muito satisfeito com o atendimento dos enfermeiros, 28% responderam que estavam completa mente satisfeito, 26% estão bastante satisfeitos, 12% insatisfeitos e 4% pouco satisfeitos.

Tabela-10 A maneira como os Enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr %	Muito satisfeito (Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr%
8. A maneira como os Enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa	11	22 %	10	20%	7	14 %	15	30 %	8	16%

Fonte: Etelvina André (2024)

Quanto a questão se a maneira como os enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa, 30% responderam que estavam muito satisfeitos com a maneira como os enfermeiros o fizeram sentir-se como se estivesse em sua casa, no entanto 22% estavam insatisfeitos, 20% pouco satisfeitos, 16% manifestaram que estavam completamente satisfeitos, 14% bastante satisfeitos.

Tabela-11 A maneira como os Enfermeiros lhe explicaram as coisas

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr %	Bastante satisfeito (Fa)	Fr %	Muito satisfeito (Fa)	Fr %	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
9. A maneira como os enfermeiros lhe explicaram as coisas	6	12%	10	20%	19	38%	16	32%	5	10%

Fonte: Etelvina André (2024)

Tabela-12 A privacidade que os enfermeiros lhe deram.

	Insatisfeito (Fa)	Fr%	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr%	Muito satisfeito (Fa)	Fr%	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
10. A privacidade que os enfermeiros lhe deram.	3	6%	3	6%	16	32%	12	24%	16	32%

Fonte: Etelvina André (2024)

Relativamente a privacidade que os enfermeiros lhe deram, a maioria dos utentes o correspondente a 32% responderam que estão completamente satisfeito e de igual modo 32% responderam que estava bastante satisfeito com a privacidade que os enfermeiros lhe deram, 24% responderam que estavam muito satisfeito, 6% estão pouco satisfeito e 6% estavam insatisfeitos com a privacidade que os enfermeiros lhe deram.

Tabela-13 os Enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades

	Insatisfeito (Fa)	Fr %	Pouco satisfeito (Fa)	Fr%	Bastante satisfeito (Fa)	Fr%	Muito satisfeito (Fa)	Fr%	Completamente Satisfeito (Fa)	Fr %
11. O quanto os enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades	6	12 %	6	12%	8	16%	14	28%	16	32 %

Fonte: Etelvina André (2024)

Quanto a questão se os enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades, 32% responderam que estavam completamente satisfeitos com a maneira como os enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades, 28% estavam muito satisfeitos, 16% bastantes satisfeitos, 12% manifestaram que estavam pouco satisfeitos, no entanto 6% responderam que estavam insatisfeitos.

CAPÍTULO V- ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

5.1. Análise dos dados

Os dados do estudo referentes ao estado civil dos participantes, temos maior destaque para 46% são solteiros, 36% das inquiridas são casadas, 8% são viúvas e 10% são divorciadas, situação profissional dos pacientes que fizeram parte do estudo, que o maior número aponta para a população desempregada, com uma percentagem de 44%, contra 34% da população empregada, 10% da população entrevistada são reformadas e 12% vivem fazendo outras atividades.

Relativamente ao tempo em que os enfermeiros gastaram com o paciente, a maioria das utentes que corresponde a 30% responderam que estão bastante satisfeitos com o atendimento dos enfermeiros, 26% estão muito satisfeitos, 22% completamente satisfeitos, 16% pouco satisfeitos e 6% insatisfeitos. Em relação à boa vontade com que os enfermeiros respondem aos pacientes a grande parte dos utentes 42% estavam bastante satisfeitos com a vontade com que os enfermeiros respondem aos enfermeiros durante o atendimento, 30% estão muito satisfeitos, 18% consideramos completamente satisfeitos, 8% pouco satisfatório e 2% insatisfeito.

Relativamente à rapidez com que os enfermeiros vieram quando foram solicitados pela chamada, a maioria dos utentes o correspondente a 30% responderam que estão muito satisfeitos com o atendimento dos enfermeiros, 28% responderam que estavam completamente satisfeitos, 26% estão bastante satisfeitos, 12% insatisfeitos e 4% pouco satisfeitos.

Em relação à satisfação do utente o estudo evidenciou resultados que apontam para maior percentagem de satisfeitos, bastante satisfeitos e completamente satisfeitos em quase todas as perguntas do inquérito, embora em alguns participantes do estudo mostraram algum grau de pouco satisfeitos e insatisfeitos para algumas respostas do inquérito de acordo com o que está demonstrado anteriormente nas tabelas, a maior parte dos nossos utentes estão “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”, no entanto destacam-se alguns itens onde os utentes manifestam-se “pouco satisfeitos” e insatisfeitos com a qualidade do atendimento pelos enfermeiros.

5.2. Discussão de dados

Quanto a questão se a maneira como os enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa, o estudo tevidenciou que amaioria estavam muito satisfeitos com a maneira como os enfermeiros o fizeram sentir-se como se estivesse em sua casa, no entanto uma percentage relativamente menor de utente estavam insatisfeitos, seguido de alguns pouco satisfeitos e uma percentage de 16% que manifestaram que estavam completamente satisfeitos, 14% bastante satisfeitos.

Chaves (2020), afirma que satisfação constitui uma avaliação subjetiva de diferentes vertentes. Esta pode contribuir decisivamente tanto para a implementação como para a efetivação dos cuidados, já que a prestação dos mesmos não é algo estático, mas sim um processo ativo e participativo tanto do prestador como do utente.

Relativamente a privacidade que os enfermeiros deram aos pacientes, a maioria dos utentes o correspondente a 32% responderam que estão completamente satisfeito e de igual modo 32% responderam que estava bastante satisfeito com a privacidade que os enfermeiros lhe deram, 24% responderam que estavam muito satisfeito, 6% estão pouco satisfeito e 6% estavam insatisfeitos com a privacidade que os enfermeiros lhe deram

Para Ribeiro (2008), a satisfação dos utentes quanto aos cuidados de enfermagem constitui um importante e legítimo indicador da qualidade dos cuidados prestados, sendo este formalmente reconhecido para tal pela Ordem dos Enfermeiros. A satisfação do utente, pode ainda ser entendido como um julgamento do utente face à qualidade dos cuidados recebidos, sobretudo na área interpessoal onde ele exerce um juízo supremo.

Em relação a questão se os enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades, uma percentage significativa de 32% afirmaram que estavam completamente satisfeitos com a maneira como os enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades, 28% estavam muito satisfeitos, 16% bastantes satisfeitos, 12% manifestaram que estavam pouco satisfeitos, no entanto 6% responderam que estavam insatisfeitos.

Pisco (2005) afirma que satisfação é uma dimensão dos cuidados prestados, sendo uma importante medida, e muito útil quando se avalia a consulta e comunicação entre os utilizadores e

o pessoal de saúde e quando utiliza sistematicamente, permite ajudar na escolha entre várias alternativas de organizar e prestar os Cuidados de saúde.

CAPÍTULO VI: CONCLUSÕES E SUGESTÕES

6.1. Conclusões

O objetivo proposto para este trabalho que consistiu em analisar a satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete.

Em relação ao objectivo específico interpretar o nível de satisfação dos utentes, atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, de acordo com os dados da tabela 3 relativamente ao tempo em que os enfermeiros gastaram com o paciente, a maioria dos utentes o correspondente a 30% responderam que estavam bastante satisfeito com o atendimento dos enfermeiros, na medida em que os enfermeiros usaram o tempo necessário para administração de soro fisiológico, visto em alguns casos, por exemplo nas outras unidades sanitárias, nestes procedimentos põem o soro a correr muito rapidamente, e o soro acaba antes do tempo previsto, para ganharem tempo para outras actividades.

Em relação a apacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes, no que concerne a capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades com os pacientes, 38% relataram que estavam muito satisfeito, visto que durante o tratamento os enfermeiros desempenharam com muito domínio as técnicas, por exemplo ao canalizar a veia, não pincaram muitas para encontrar as veias, numa única picada conseguiram encontrar a veia.

Quanto ao indicador se o enfermeiro estava sempre por perto, quando precisavam da ajuda dele, 32% responderam que estão muito satisfeito com o atendimento dos enfermeiros porque o enfermeiro estava sempre por perto quando precisavam da ajuda dele. Relativamente a rapidez com que os enfermeiros vieram quando os chamou, 30% responderam que estavam muito satisfeito com o atendimento dos enfermeiros.

No concernente a privacidade que os enfermeiros lhe deram durante a realização dos procedimentos de enfermagem, 32% responderam que estavam completamente satisfeito com a privacidade que os enfermeiros lhe deram, visto que sempre que fosse para fazer algum procedimento de enfermagem como por exemplo algaliação, clister de limpeza isolavam a área colocando biombo.

Quanto ao objectivo específico identificar as opiniões dos utentes que refletem a satisfação ou insatisfação, face aos cuidados de saúde prestados no regime de internamento, na Medicina-2, os dados que estão nas tabelas 3 a 13, refletem as opiniões mediante os indicadores patentes nas referidas tabelas, onde foi notório por via da mensuração das percentagem das respostas de participantes do estudo nos referidos indicadores.

Em relação ao objectivo descrever as experiência dos utentes em relação os cuidados de enfermagem recebidos no período do seu internamento na Medicina-2, as tabelas 3 a 9 reflete as opiniões das participantes do estudo, por meio de indicadores pré-definidos, que avaliam o nível de satisfação dos utentes, durante a prestação dos cuidados de enfermagem e de outros cuidados médicos, conforme espelham os dados da tabelas acima referidas.

Em relação ao objectivo geral, analisar a satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, foram avaliados diferentes aspetos do funcionamento do sector em causa, nomeadamente o tempo que os enfermeiros gastaram no atendimento ao paciente, a boa vontade com que os enfermeiros responderam aos pedidos dos utentes, a capacidade com que os enfermeiros desempenharam as suas atividades, a forma como os enfermeiros fizeram o seu trabalho, entre outras questões que constam na ficha de coleta de dados. Em termos globais, destaca-se a importância dos dados obtidos de forma a identificar o grau de satisfação dos utentes da Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete.

Os resultados permitiram mensurar o nível de satisfação dos utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, e propor sugestões de medidas corretivas, por forma a melhorar a qualidade da prestação dos cuidados ao utente.

O estudo conseguiu responder os objectivos proposto no estudo, nomeadamente: Interpretar o nível de satisfação dos utentes, atendidos na Medicina-2, do Hospital Provincial de Tete, no 1º semestre de 2024, identificar as opiniões dos utentes que refletem a satisfação ou insatisfação, face aos cuidados de saúde prestados no regime de internamento, Descrever as experiência dos utentes em relação os cuidados de enfermagem recebidos no período do seu internamento, por meio das repostas colhidas durante o inquérito semi-estruturado.

O estudo conseguiu por via de evidencia aceitar a hipóteses alternatia “Os utentes atendidos na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, estão satisfeitos pelos serviços prestados.” E rejeitar a hipótese nula.

Os resultados apontam, em termos gerais para uma avaliação satisfatória, concluindo os cuidados prestados na Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete, têm uma apreciação positiva por parte dos utentes.

6.2. Sugestões

- ✓ Serviço de Medicina-2 Do Hospital Provincial de Tete deve Mantenha a prestação trabalho em relação a assistência ao cuidados de saúde em condição de satisfatório, conforme os resultados do estudo
- ✓ Sensibilizar os profissionais recém- colocados a manter vos pontos positivos do sector da medicina -2, para tal é necessário fazer a formação em trabalho dos profissionais.
- ✓ Os profissionais de saúde devem mostrar o interesse em conhecer a satisfação dos utentes face aos cuidados, bem como conhecer, o seu ponto de vista, os fatores ou as características do nosso cuidar que levam à sua satisfação ou insatisfação.
- ✓ A equipe de saúde afecto na Medicina-2 do HPT, deve basear-se nas experiência, adquiridas para melhorar os cuidados prestados ao utente, direcionando as intervenções e actitudes para as suas necessidades, numa relação de ajuda que visa minorar ou resolver os seus problemas, contribuindo desta forma para a sua satisfação e qualidade de vida do utente,
- ✓ Garantir que todos os utentes tenham conhecimento da existência de livro de reclamação, para permitir que os utentes deixem ficar os sentimentos em relação atendimento prestado na enfermaria da Medicina-2 do Hospital Provincial de Tete

7. Referências bibliográficas

Borde, et al (2022). Financiamento do sistema de saúde de Moçambique. Estudo 1. Maputo, Medicus Mundi.

Borde et al (2023). Impacto dos modelos de financiamento na equidade no acesso, qualidade dos cuidados e garantia do direito universal à saúde em Moçambique. Estudo 2. Maputo, Medicus Mundi.

Campos, et al. (2014). Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. Saúde em Debate, 38, 252-264.

Cardoso, et al. (2013). Satisfação do usuário no âmbito dos serviços de saúde: as contribuições da literatura de marketing. RAHIS, 10(3). Carr-Hill RA. The measurement of patient satisfaction. J Public Health Med. 1992; 14(3):236249.

Chaves, 2012 Satisfação dos utentes da unidade de saúde de tondela

Esperidião et al (2005). Avaliação de satisfação de usuários: considerações metodológicas. Ciênc Saúde Colet. 2005; 10(supl).

Esperidião, et al. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. Saúde em Debate. 2018, v. 42, n.

Mishima, et al., Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais. Rev Latino-Am Enferm. 2016; 24:1-7.

Mondego, 2019 ,Avaliação dos inquéritos de satisfação dos utentes 2019

Phaneuf, (2005). Comunicação, entrevista, relação de ajuda e validação. LUSOCIÊNCIA. Loures. ISBN: 972-8383-84-3.

Rodrigues, et al., (2003). Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem: desenvolvimento de uma escala e resultados obtidos numa amostra dos cuidados hospitalares e dos cuidados de saúde primários da Região Autónoma da Madeira. Não publicado, Funchal: Escola Superior de Enfermagem – Universidade da Madeira, Centro Hospitalar do Funchal. Pode ser consultada na Biblioteca Nacional.

Ministério da Saúde (2010). Cuidados de saúde primários: metodologia de contratualização, Portugal.

Ribeiro, Olivério de Paiva et al. (2008). Qualidade dos cuidados de saúde. Acesso em Maio 3, 2011, em: <<http://www.ipv.pt/millennium/Millennium35/7.pdf>>.

Silva, C. A. et al. (2007). Estudo da satisfação dos utentes do Hospital do Espírito Santo de Évora, EPE: Relatório Final .

UCSP de TONDELA (2010). Regulamento interno da UCSP de Tondela. Gentilmente cedido pela USCP de Tondela.

Stanhope, M., Lancaster, J. (1999). Enfermagem Comunitária: Promoção da Saúde de Grupos, Famílias e Indivíduos. Editor: LUSOCIÊNCIA, Loures. ISBN: 972-8383-05-3

Vilelas, J. (2009). Investigação- O processo de Construção do Conhecimento. 1º Edição Lisboa: Edições Sílabo, Lda. ISBN 978-972-618-557-4

8. Apêndice

Termo de consentimento

Eu _____ lí o termo de informação ao participante e tive a oportunidade de me explicarem os objectivos e procedimentos que poderei ser submetido caso aceite participar. Compreendi toda a informação e deram-me a oportunidade para fazer algumas perguntas, em caso de duvidas.

Sei que a minha participação neste estudo e voluntária e que posso deixar de participar a qualquer momento sem qualquer prejuízo para mim e a quem contactar em caso de algum problema durante a minha participação.

Assim sendo, aceito a minha participação neste estudo.

Assinatura do Inquiridor(a)

Data ___/___/2024

Assinatura do participante

Data ___/___/2024

Impressão digital do participante

Data ___/___/2024

QUESTIONÁRIO

A satisfação dos utentes em contexto hospitalar: o contributo dos cuidados de enfermagem recebidos pelo utente durante o internamento

1ª Parte

1 GÉNERO:

Masculino _____

Feminino _____

2 IDADE OU DATA DE NASCIMENTO _____

3 ESTADO CIVIL

Solteiro _____

Casado _____

Viúvo _____

Divorciado _____

Outro _____

4 SITUAÇÃO LABORAL

Empregado _____

Desempregado _____

Reformado _____

Outro _____

2ª Parte

Gostaríamos que pensasse cuidadosamente sobre cada questão e respondesse o mais honestamente possível. Não demore muito a responder a cada questão. A sua primeira reação será provavelmente melhor do que uma resposta muito pensada. As questões são sobre as suas

experiências com os cuidados de enfermagem neste Serviço de Saúde. As questões consistem numa afirmação seguida de sete respostas possíveis.

Para responder às questões, faça uma cruz na resposta que melhor descreve a sua experiência.

1- Insatisfeito; 2- Pouco satisfeito; 3- Bastante satisfeito; 4- Muito satisfeito; 5- Completamente satisfeito.

Por favor faça uma cruz (X) na resposta de cada questão

	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Bastante satisfeito	Muito satisfeito	Completamente satisfeito
1.O tempo que os Enfermeiros gastaram com sigo					
2 A boa vontade com que os Enfermeiros responderam aos seus pedidos					
3. Capacidade com que os Enfermeiros desempenharam as suas atividades					
4. A forma como os Enfermeiros fizeram o seu trabalho					
5. Estava sempre um Enfermeiro por perto quando dele precisou					
6. O quanto os Enfermeiros sabiam sobre os cuidados que me deviam prestar.					
7. A rapidez com que os Enfermeiros vieram quando os chamou					
8. A maneira como os Enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa					
9. A maneira como os Enfermeiros lhe explicaram as coisas					
10. A privacidade que os Enfermeiros lhe deram.					
11. O quanto os Enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades					

9. Anexo