

Cuidados de enfermagem e satisfação de idosos hospitalizados

Nursing care and satisfaction of hospitalized elderly people

José de Ribamar Medeiros Lima Junior*

Ana Hélia de Lima Sardinha*

Lucia Hisako Takase Gonçalves**

Nair Portela Silva Coutinho*

Amanda Namíbia Pereira Pasklan*

Miriam Alves dos Santos*

419

Artigo Original • Original Paper
O Mundo da Saúde, São Paulo · 2015;39(4):419-432

Resumo

O envelhecimento é considerado um processo natural e irreversível. O crescimento acelerado da população idosa leva à maior demanda pelos serviços de saúde. Sendo assim, se faz importante conhecer a satisfação de idosos hospitalizados com os cuidados de Enfermagem. Estudo descritivo, exploratório, com corte transversal e abordagem quantitativa no município de São Luís, participaram 102 idosos hospitalizados, internados em um período mínimo de 5 dias, no Hospital Universitário Presidente Dutra. Maioria homens, idade entre 60 e 69 anos, casados, possuíam até cinco anos de estudo, católicos, renda familiar entre 01 e 03 salários mínimos. Os resultados obtidos apontaram bom nível de satisfação dos idosos com os cuidados de enfermagem, sendo a maior média relacionada ao domínio da confiança. Após concluída a pesquisa percebeu-se que os idosos do Hospital Universitário Presidente Dutra estão satisfeitos com os cuidados ofertados pela Enfermagem, sendo assim os idosos avaliaram positivamente os cuidados recebido demonstrando uma relação de confiança com a Enfermagem.

Palavras-Chave: Enfermagem. Idoso. Hospitalização. Satisfação do Paciente. Cuidado de Enfermagem.

Abstract

Aging is considered a natural and irreversible process. The rapid growth of the elderly population leads to increased demand for health services. Therefore, it is important to know the satisfaction of hospitalized elderly with nursing care. It was a descriptive, exploratory, cross-sectional and quantitative approach in São Luis. One hundred and two hospitalized elderly participated. They were hospitalized in a minimum period of five days at the President Dutra University Hospital. Most men, aged between 60 and 69 years old, married, had up to five years of study, Catholic, family income between 01 and 03 the minimum wage. The results showed good level of satisfaction of elderly with nursing care, with the highest average related to the field of trust. After the conclusion of the research it was noticed that the elderly of the president Dutra University Hospital are satisfied with the care offered by nursing, so the elderly positively evaluated the care received showing a relationship of trust with nursing.

Keywords: Nursing. Elderly. Hospitalization. Patient Satisfaction. Nursing Care.

DOI: 10.15343/0104-7809.20153904419432

* Universidade Federal do Maranhão – UFMA, São Luís – MA, Brasil.

** Universidade Federal do Pará – UFPA, Belém – PA, Brasil.

Os autores declaram não haver conflitos de interesse.

INTRODUÇÃO

O envelhecimento é considerado um processo natural, dinâmico, progressivo e irreversível, no qual ocorrem alterações morfológicas, bioquímicas, fisiológicas, comportamentais e psicossociais. É considerado um fenômeno mundial, acompanhado de mudanças epidemiológicas que ocorreram nos países gradativamente¹.

Cada ser vivo envelhece de forma singular, fazendo com que a idade cronológica não seja exatamente similar à idade fisiológica, diferenciando-se assim dos demais; entretanto, todos passam por esse processo de mudanças físicas, psicológicas e sociais sendo única para cada indivíduo^{2, 3}.

O envelhecimento é definido como uma etapa pertencente ao desenvolvimento de cada ser humano, passando por mudanças fisiológicas, trazendo como características primordiais, a partir do avanço da idade, a diminuição da velocidade de desempenho e o aumento da susceptibilidade a doenças, ou seja, trata-se de uma degenerescência biológica, psicossocial e funcional do ser humano^{4, 5}.

O rápido crescimento da população idosa leva à maior demanda pelos serviços de saúde, que, conseqüentemente, requer profissionais preparados para cuidar desse grupo etário, respeitando as suas especificidades, além da revisão de políticas públicas que atendam às suas necessidades⁶. Podemos citar sete funções adaptativas principais no enfrentamento de doenças: lidar com conseqüências fisiológicas de doenças, como dor, sintomas e incapacidade; lidar com o tratamento e o ambiente hospitalar; desenvolver e manter boas relações com a equipe de saúde; manter o equilíbrio emocional; manter um senso de self, incluindo competência e controle; manter boas relações com família e amigos e preparação para futuras exigências⁷.

A hospitalização é um momento de estresse para todos, em especial para a população idosa. O ambiente hospitalar é considerado um local tenso, sombrio, triste e desalentador. Os pacientes sentem-se desgastados pelos procedimentos e manipulações, além de lhe serem impostos papéis caracterizados por acentuada

dependência da equipe de saúde, limitando-se seu espaço físico ao ambiente hospitalar, tendo o horário de suas atividades determinados pela equipe de saúde, necessitando de uma maior dispensação de cuidados neste período. A assistência de enfermagem é prestada às pessoas, logo buscar a compreensão é ajustar a assistência à singularidade de cada pessoa⁸.

O cuidado engloba comportamentos e atitudes deslocados da realidade de si para a realidade do outro, sendo o enfermeiro gerenciador deste processo de cuidar, que só pode ocorrer se o profissional possui conhecimentos baseados em teorias próprias, enriquecidas com conhecimentos de outras ciências, o que torna este fenômeno multifacetado. O profissional da equipe de saúde que permanece mais tempo ao lado do paciente hospitalizado é o (a) Profissional de Enfermagem, tem como objeto de trabalho o cuidado que procura estabelecer vínculo e promover o encontro e constituir relações com o outro⁹.

O cuidado à pessoa idosa pode ser evidenciado por dois polos de formação: a autoformação e a heteroformação. A autoformação diz respeito à aprendizagem dos enfermeiros com as pessoas idosas, enquanto recurso formativo e através da experiência profissional; já a heteroformação engloba a aprendizagem através da partilha de saberes e experiências entre iguais¹⁰.

A satisfação refletida por quem recebe o cuidado permite monitorar os resultados alcançados e propor mudanças para melhorias no atendimento a partir de seus valores e expectativas^{11, 12}. Em virtude disso, é fundamental que os profissionais de saúde reconheçam que a satisfação do usuário é um resultado mensurável da qualidade dos cuidados de saúde e deve ser incorporada à avaliação dos serviços de saúde¹³.

Dentre os fatores que influenciam a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, destacam-se aqueles que envolvem o relacionamento entre enfermeiro e paciente, o apoio afetivo, as informações sobre saúde, o controle da decisão pelo paciente e a competência técnica do profissional que o assiste, o que repercutirá na avaliação cognitiva e emocional do paciente com base em experiências anteriores¹⁴.

A equipe de Enfermagem ocupa uma posição de destaque ao influenciar a satisfação do paciente com o cuidado recebido, pois é a responsável pelo cuidado direto, pela organização do cuidado e pela coordenação do trabalho de enfermagem com outros serviços hospitalares, além de compor a maioria do quadro de profissionais da equipe de saúde¹⁵.

É necessário que a Enfermagem tenha consciência da sua responsabilidade diante da qualidade do cuidado que presta ao paciente, à instituição, à ética, às leis e às normas da profissão, assim como da contribuição do seu desempenho na valorização do cuidado e satisfação dos pacientes em todo o seu período de internação¹⁶. Nesse sentido, ouvir o que os pacientes têm para relatar sobre o cuidado que lhes é prestado e sobre sua satisfação pode ser uma chance de construir um indicador de resultado que aponte aos gestores alguns caminhos decisórios de mudança e inovação¹⁷.

Com base nesses questionamentos, a questão de pesquisa foi assim definida: Qual a satisfação de idosos hospitalizados com os cuidados recebidos da Enfermagem?

Reconhece-se como objeto de investigação a satisfação dos idosos quanto ao cuidado de Enfermagem em seu período de internação, relacionamento que poderá resultar em uma melhor adaptação do idoso à condição enfrentada, permitindo melhores condições de saúde e diminuição do estresse emocional que uma internação pode ocasionar.

A relevância do estudo está direcionada à necessidade da Enfermagem se inserir na rede de apoio no cuidado ao idoso, cuja classe etária requer especificidade na assistência para as suas necessidades, além de permitir que o idoso expresse seus sentimentos mediante o atendimento recebido da equipe detentora da maioria dos cuidados prestados. Espera-se com este estudo um maior aprofundamento sobre como cuidar do idoso em todo seu período de internação, levando em conta todas as suas características e, com isso, alcançando a satisfação desses idosos.

Com isso objetivou-se com este estudo: conhecer a satisfação de idosos hospitalizados

com os cuidados de Enfermagem; caracterizar o perfil sociodemográficos e econômicos dos idosos; verificar a relação interpessoal entre a Enfermagem e idosos, identificando a competência técnica, educacional e confiança dos enfermeiros no desempenho dos cuidados ao paciente.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, de corte transversal e abordagem quantitativa, que faz parte de um projeto de pesquisa maior intitulado “Cuidado de enfermagem no ambiente hospitalar: a satisfação dos usuários”, cujo propósito é avaliar a qualidade do cuidado de enfermagem a partir da opinião do usuário destes serviços.

Foram participantes desta pesquisa 102 idosos hospitalizados, com idade a partir de 60 anos, internados na clínica médica, alas masculina e feminina, do Hospital Universitário Presidente Dutra (HUUUFMA), que fica localizado no município de São Luís, um hospital de grande porte e referência para todo o estado de Maranhão.

Esse Hospital não é apenas um órgão da Administração Pública Federal, com missão de assistência, ensino, pesquisa e extensão na área de saúde e afins, é também um hospital de ensino certificado pelo Ministério da Educação – MEC e Ministério da Saúde – MS, de acordo com a Portaria Interministerial MEC/MS nº 1.000, de 15 de abril de 2004.

Sendo um hospital de referência estadual para os procedimentos de alta complexidade, desenvolve também procedimentos de média complexidade e alguns programas estratégicos de atenção básica integradas à rede do Sistema Único de Saúde – SUS. As unidades de Clínica Médica comportam um total de 78 leitos distribuídos nas duas alas (masculina e feminina), com um total de 14 enfermarias por ala, que recebem por semana uma média de 30 internações e cerca de 120 internações por mês. Os leitos foram reformados recentemente com estrutura de tecnologia de ponta e as enfermarias climatizadas.

A amostra deste estudo, constituída de 102 idosos, foi selecionada por conveniência do

pesquisador, que definiu coletar os dados na semana, de segunda à sexta-feira, nos turnos matutino e vespertino durante o período de abril a outubro de 2014.

Participaram idosos que tinham condições físicas e mentais para responder as perguntas da pesquisa e permanência mínima de 5 dias de hospitalização, levando em consideração que este tempo de internação, representa um período adequado para avaliar os serviços recebidos.

A coleta de dados deu-se por aplicação de um questionário de levantamento de dados sociodemográficos e econômicos e incluindo o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) (ANEXO A), que foi adaptado e validado no Brasil a partir do instrumento original denominado Patient Satisfaction Instrument, desenvolvido por Hinshaw e Atwood (1982), com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem¹⁸. O ISP é constituído de 25 itens agrupados em três domínios: Profissional, Educacional e Confiança. O domínio profissional contém sete itens que abordam questões técnicas do cuidado. O educacional dispõe de sete itens que tratam de situações relacionadas às atitudes do enfermeiro frente ao paciente. E o domínio confiança aborda onze situações sobre relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente. Esses itens são respondidos numa escala de medida do tipo Likert, com cinco alternativas variando entre “concordo totalmente” e “discordo totalmente”, sendo que, quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação.

As informações coletadas foram digitadas em planilhas eletrônicas do programa Microsoft Excel® 2013, já elaboradas com a conversão automática de escores, conforme instruções para pontuação das escalas e subescalas referidas por Oliveira¹⁸. Após a digitação, os dados foram importados para um software de tratamento estatístico (Biota – Versão 5.3), no qual foram geradas as tabelas de análises de estatística descritiva e inferencial.

Para obtenção da pontuação das escalas, foram respeitadas as instruções de Oliveira (2004)²⁷. A cada item foi atribuída uma

pontuação, levando-se em conta os itens positivos (3, 4, 6, 7, 9, 12, 14, 15, 16, 17, 21, 23, 24 e 25) e os negativos (1, 2, 5, 8, 10, 11, 13, 18, 19, 20 e 22). Os itens positivos tiveram a pontuação invertida, ao contrário dos itens negativos, que mantiveram a pontuação no sentido original da escala. Portanto, para os itens negativos a alternativa “concordo totalmente” teve valor de 1 ponto, a alternativa “concordo” teve valor de 2 pontos, e assim por diante, até a alternativa “discordo totalmente” que teve valor de 5 pontos. Já para os itens positivos, a alternativa “concordo totalmente” teve valor atribuído de 5 pontos e “discordo totalmente” teve o valor de 1 ponto.

As pontuações das três subescalas foram obtidas através da soma do resultado de cada item da subescala (educacional – 7 itens, técnica-profissional – 7 itens e confiança – 11 itens) e cálculo da média das pontuações pela divisão da soma das pontuações obtidas em cada item da subescala pelo número de itens da subescala¹⁷.

Na sequência, foi obtida a média simples da escala (soma das pontuações de todos os itens dividida pelo número de itens, que é 25), como também as médias de respostas das pontuações da escala, calculando-se quantas vezes cada pontuação foi escolhida em cada questionário e, em seguida, determinando-se a média destes valores sobre todas as aplicações do questionário 18. Em seguida, buscou-se a correlação das médias de respostas das pontuações com as características sociodemográficas dos respondentes.

Os dados foram expressos em frequências (absolutas e relativas), em variáveis categóricas e em variáveis contínuas. O Teste T de Student foi utilizado para verificar a associação entre os domínios de satisfação e o sexo. Para verificar a média dos domínios em relação a anos de estudo foi aplicado o Teste de Análise de Variância (ANOVA).

Para correlacionar a idade e os dias de internação com domínios de satisfação, foi aplicado o Teste de Correlação Linear de Spearman, para variáveis não paramétricas. O diagnóstico de normalidade foi feito a partir do Teste

Shapiro-Wilk. Para a interpretação estatística dos resultados, em todas as tabelas e testes, foi adotado nível de significância alfa inferior a 0.05.

O projeto da pesquisa foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa do Hospital Universitário – UFMA, sob parecer consubstanciado 348.401, tendo como título “CUIDADO DE ENFERMAGEM NO AMBIENTE HOSPITALAR: A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS”, atendendo assim aos requisitos exigidos pela resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS).

Os idosos foram convidados a participar da pesquisa e receberam todas as explicações necessárias para o entendimento dos objetivos e suas consequências, apresentados no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE A). Neste documento, foram assegurados de forma escrita aos participantes: confidencialidade das informações apresentadas, permissão para se retirarem da pesquisa a qualquer momento, além do anonimato, o qual foi garantido através da utilização de nomes fictícios.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A tabela 1, reflete a caracterização da amostra quanto os aspectos sociais e demográficos dos idosos da pesquisa.

A satisfação geral foi de 4,58, conforme mostra a tabela 2. Dessa forma, identifica-se que houve um bom índice de satisfação dos idosos com relação aos cuidados de enfermagem recebidos nas unidades de clínica médica. Ao analisar a satisfação dos idosos pelos domínios do ISP, constata-se que o domínio da Confiança obteve maior média, apesar de não ter se distanciado em valores dos demais domínios. Com isso, confirmamos o alto índice de satisfação apresentando pela amostra participante.

A tabela 3 apresenta média e desvio padrão obtidos neste estudo para cada item do domínio da Confiança. De acordo com as médias apresentadas, a maioria dos respondentes expressou um nível de satisfação acima do ponto médio da escala tipo Likert do instrumento, sendo a questão 14 a que obteve a maior média e a questão 9 a menor média.

Tabela 1. Caracterização da amostra de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Variáveis	N	%
Sexo		
Feminino	48	47,00
Masculino	54	53,00
Faixa etária (anos)		
60 – 69	54	53,00
70 – 79	37	36,00
Mais de 80	11	11,00
Estado civil		
Solteiro	6	6,00
Casado	51	50,00
União cons.	20	20,00
Divorciado	2	2,00
Viúvo	23	23,00
Escolaridade		
Analfabeto	5	5,00
Até 5 anos	47	46,00
Até 10 anos	44	43,00
Até 15 anos	1	1,00
18 ou mais	5	5,00
Tempo de internação (dias)		
5 dias	36	35,00
Mais que 5 dias	66	65,00
Renda familiar		
<1 salário	2	2,00
1-3 salários	65	64,00
4-7 salários	31	30,00
>7 salários	4	4,00
Religião		
Católico	46	45,00
Evangélico	45	44,00
Espírita	7	7,00
Outra	4	4,00
TOTAL	102	100,00

Tabela 2. Apresentação da satisfação de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2015.

Variáveis	Média±dp
Satisfação geral	4,58±0,04
Técnico-profissional	4,59±0,22
Confiança	4,61±0,14
Educacional	4,53±0,19

Tabela 3. Média de satisfação segundo ISP por questão no domínio da Confiança de Idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Q.	Dom.	Instrumento de Satisfação do Paciente	Média	DP
01	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é*	4,95	0,19
03	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto	4,84	0,46
04	C	A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro (a)	4,46	0,57
05	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é*	4,66	0,47
06	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto	4,44	0,29
09	C	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a)	4,18	0,52
10	C	O enfermeiro (a) está muito ocupado (a) no posto para perder tempo conversando comigo*	4,48	0,60
14	C	O enfermeiro (a) é compreensivo (a) ao ouvir os problemas do paciente	4,96	0,24
19	C	O enfermeiro (a) não tem paciência suficiente*	4,46	0,53
22	C	Eu estou cansado (a) do (a) enfermeiro (a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior *	4,75	0,49
23	C	Só de conversar com o enfermeiro, (a) já me sinto melhor	4,56	0,51

Legenda: Q. = Questão; Dom. = Domínio; C = Confiança do Instrumento ISP.

Quanto ao domínio Técnico-Profissional do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), conferimos na tabela 4 à média e desvio padrão obtidos nesta pesquisa para este domínio. De acordo com as médias apresentadas, em conformidade com os outros domínios da pesquisa,

a maioria dos idosos expressou um nível de satisfação superior à média na escala utilizada no instrumento. A questão 25 representou a menor média no estudo, e a questão 16 representou a maior média.

Tabela 4. Média de satisfação segundo ISP por questão no domínio técnico-profissional de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Q.	Dom.	Instrumento de Satisfação do Paciente	Média	DP
12	P	O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	4,68	0,46
13	P	O enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma*	4,49	0,60
15	P	O enfermeiro (a) dá bons conselhos	4,71	0,51
16	P	O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando	4,96	0,19
18	P	O enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim*	4,48	0,60
20	P	O enfermeiro (a) não faz corretamente o seu trabalho*	4,44	0,53
25	P	O enfermeiro (a) é habilidoso (a) ao auxiliar o médico nos procedimentos	4,42	0,77

Legenda: Q. = Questão; Dom. = Domínio; P = Profissional do Instrumento ISP

Já a tabela 5 apresenta média e desvio padrão obtidos nesta pesquisa para cada item do domínio Educacional do ISP. De acordo com as médias apresentadas, em semelhança ao domínio anterior, a maioria dos pesquisados

expressou um nível de satisfação acima da média na escala utilizada no instrumento. A questão 02 representou a maior média no estudo, e a questão 17 representou a menor média.

Tabela 5. Média de satisfação segundo ISP por questão no domínio Educacional de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Q.	Dom.	Instrumento de Satisfação do Paciente	Média	DP
02	E	O enfermeiro (a) muitas vezes acha que não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar*	4,90	0,29
07	E	O enfermeiro (a) explica as coisas em uma linguagem simples	4,49	0,55
08	E	O enfermeiro (a) faz muitas perguntas, mas quando ele (a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito*	4,33	0,76
11	E	Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame*	4,65	0,70
17	E	É sempre fácil entender o que o (a) enfermeiro (a) está dizendo	4,31	0,64
21	E	O enfermeiro (a) fornece as orientações na velocidade correta	4,49	0,65
24	E	O enfermeiro (a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados	4,56	0,49

Legenda: Q. = Questão; Dom. = Domínio; E = Educacional do Instrumento ISP

Foi realizado também o cálculo da frequência de resposta das pontuações, mostrando a distribuição das respostas de acordo com as pontuações da escala tipo Likert (Tabela 6). Essas frequências foram obtidas calculando-se quantas vezes cada pontuação foi escolhida em cada questionário e, em seguida, determinando-se o percentil desses valores sobre todos os questionários. Desta forma, observou-se que a pontuação 5 apresentou maior frequência de respostas, traduzindo um alto nível de satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem.

Ao associar os valores de satisfação com o sexo dos idosos, não se identificou diferença estatisticamente significativa. Constatou-se que houve significância estatística nos domínios de Confiança, indicando que os idosos do sexo feminino estão mais satisfeitos. Entretanto, é possível observar valores mais altos nos três domínios para o sexo feminino, mesmo o domínio Técnico-Profissional tendo um valor maior para o sexo masculino. O domínio com maiores médias para ambos os sexos foi o Confiança. Os

domínios subsequentes possuem médias semelhantes, conforme mostra a tabela 7.

Tabela 6. Distribuição de resposta por item de 1 a 5 do questionário de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Item	N	%
1	5	0.20%
2	22	0.87%
3	12	0.47%
4	925	36.43%
5	1575	62.03%
TOTAL	2539	100,00

Quando correlacionados os domínios de Satisfação e a idade dos idosos, identificou-se uma correlação positiva entre os valores. O domínio Técnico-profissional apresentou uma correlação positiva e forte: identificou-se que houve

significância estatística, ou seja, quanto maior a idade, maior a satisfação do idoso. Os domínios

Confiança e Educacional possuem correlação fraca (Tabela 8).

Tabela 7. Associação entre satisfação segundo ISP e sexo de pacientes idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Variáveis	Sexo		Teste	Valor de p
	Feminino	Masculino		
Satisfação				
Técnico-profissional	21,91±1,64	32,44±1,42	-1.7355	0.0856
Confiança	51,35±1,42	50,27±1,48	3.7283	0.0003
Educacional	32,02±1,50	31,48±1,14	2.0468	2.0468

Média ± desvio padrão.

*Significância estatística se $p \leq 0,05$.

** Teste t-Student.

A Tabela 9 apresenta a comparação da satisfação dos idosos com a escolaridade. Não houve diferença estatisticamente significativa nos domínios Técnico-profissional e Educacional. No entanto, o domínio Confiança apresentou as maiores médias nos três níveis de escolaridades abordados.

Quando correlacionamos os dias de internação com os domínios do ISP, identificou-se uma correlação negativa entre os valores, ou seja, quanto maior os dias de internação, menor a satisfação do idoso nos domínios Técnico-profissional e Confiança. O domínio Educacional apresentou correlação fraca, ou seja, o tempo de internação não influenciou na satisfação (Tabela 10).

Tabela 8. Correlação entre os domínios de satisfação segundo ISP e idade de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Variáveis	Idade	
	r**	Valor de p
Satisfação		
Técnico-profissional	0.2137	0.0310
Confiança	0.0846	0.3981
Educacional	0.0814	0.4159

*Significância estatística se $p \leq 0,05$

**Correlação linear de Spearman.

Tabela 9. Associação entre satisfação segundo ISP e escolaridade de idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Variáveis	Escolaridade/ Anos de estudo			Teste	Valor de p
	até 5 anos	até 10 anos	18 ou mais		
Satisfação					
Técnico-profissional	32,57±1,51	31,79±1,39	33±2,12	3.7896	0.0254
Confiança	50,80±1,61	50,54±1,50	51±0,70	0.4377	0.6526
Educacional	31,93±1,25	31,72±1,51	30,6±0,54	2.2135	0.1130

Com isso, após analisadas as características dos sujeitos que participaram desta pesquisa, constatamos um número maior de pacientes do

sexo masculino, com 53%, apesar do resultado ter sido maior de homens, essa diferença não foi estatisticamente significativa.

Tabela 10. Correlação entre os domínios de satisfação segundo ISP e dias de internação dos idosos internados na Clínica Médica Hospital Universitário Presidente Dutra. São Luís – MA, 2014.

Variáveis	Dias de internação	
	r**	Valor de p
Satisfação		
Técnico-profissional	-0.0932	0.3517
Confiança	-0.1012	0.3113
Educacional	0.1666	0.0942

*Significância estatística se $p \leq 0,05$

**Correlação linear de Spearman.

Marin e outros colaboradores, em seu estudo sobre as características sociodemográficas dos idosos que viviam na área de abrangência de uma unidade do Programa Saúde da Família (PSF) que avaliava a adesão ao tratamento médico de idosos diabéticos, constatou que 186 (61,8%) dos idosos entrevistados são do sexo feminino e 115 (38,2%) do sexo masculino, indo de encontro aos nossos dados¹⁹. Em outra pesquisa com idosos constatou-se que a maioria dos idosos que participaram de uma pesquisa sobre a satisfação com o atendimento hospitalar era do sexo feminino com 132 (63,0%), não sendo conforme com os dados do nosso estudo²⁰.

Os dados encontrados vão de encontro aos de Scherer et al. (2010), que realizou um estudo com 199 idosos (102 mulheres e 97 homens), sendo que 87% dos homens e 88% das mulheres apresentavam ensino fundamental incompleto²¹.

No estudo em questão, o coeficiente alfa de Cronbach do ISP foi 0,902, indicando alta consistência interna na análise de confiabilidade. Na análise dos domínios Técnico-Profissional, Confiança e Educacional também foram obtidos coeficientes satisfatórios ($\alpha=0,673$; $\alpha=0,842$; $\alpha=0,815$, respectivamente).

O ISP obteve uma avaliação de confiabilidade satisfatória em todos os serviços de saúde, demonstrando boa correlação entre as respostas fornecidas pelos idosos. Na aplicação do ISP em um serviço de gastroenterologia, a avaliação de sua confiabilidade pelo mesmo teste estatístico obteve consistência interna satis-

fatória para todos os domínios do ISP, sendo confiança ($\alpha=0,73$), profissional ($\alpha=0,67$) e educacional ($\alpha=0,70$)²².

Da mesma forma, a consistência interna do ISP para Odinino e Guirardello resultou em consistência satisfatória para o total de itens do ISP ($\alpha=0,87$) e para os domínios confiança ($\alpha=0,78$); técnico-profissional ($\alpha=0,70$) e educacional ($\alpha=0,66$)²³.

Rocha, por sua vez, obteve os valores de consistência satisfatória total de itens de $\alpha=0,91$ em um hospital e $\alpha=0,88$ em outro, com valores satisfatórios para todos os domínios em ambos os hospitais²⁴.

O estudo de Levandovski apresentou o coeficiente alfa de Cronbach do ISP de 0,936, indicando alta consistência interna na análise de confiabilidade. Na análise dos domínios Técnico-profissional, Confiança e Educacional, também foram obtidos coeficientes satisfatórios ($\alpha=0,777$; $\alpha=0,879$; $\alpha=0,811$, respectivamente) no serviço de emergência hospitalar²⁵.

Nesse estudo, a média geral de 4,58 para os itens do ISP indicou um bom índice de satisfação dos idosos com os cuidados de enfermagem na Clínica Médica. Na pesquisa de Dorigan e Guirardello, o ISP obteve índice de satisfação geral de 3,90 em serviço de gastroenterologia do interior de São Paulo²⁶. Já na análise dos cuidados de enfermagem recebidos em um serviço de emergência hospitalar, Levandovski (2013) obteve média geral de satisfação de 4,09²⁵.

Ao avaliar a satisfação dos idosos pelos domínios do ISP, identificou-se que o domínio da Confiança obteve maior média (4,61), se comparado aos outros domínios. Os domínios Técnico-Profissional e Educacional obtiveram respectivamente médias 4,59 e 4,53.

Os pacientes atendidos neste setor necessitam de diversos procedimentos, várias medicações, exames diversos e outros serviços que podem influenciar na sua satisfação com o domínio da Confiança.

Observou-se com este estudo que a avaliação do idoso com relação ao cuidado recebido se baseia não apenas nos diversos procedimentos técnicos que a Enfermagem executa, mas tam-

bém nas inúmeras situações que expressam confiança ou empatia por parte do profissional, no momento em que este promove a assistência, reforçando cada vez mais o elo existente entre o profissional e o paciente.

Com os idosos, este elo é demonstrado com um sorriso dado na hora certa, uma palavra de conforto, um ato de cuidado, que já é inerente à profissão e tão bem recebido e apreciado pelos idosos, o que facilita o período de hospitalização deste idoso, que neste momento necessita de carinho e atenção.

Neste caso, as três situações relacionadas ao domínio Confiança que obtiveram os maiores valores foram: “O enfermeiro (a) é compreensivo (a) ao ouvir os problemas do paciente”; “O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto”; “O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é”. Ressalta-se que este último item tem sua pontuação invertida, pois é uma sentença negativa em que a maioria dos participantes optou pela categoria de resposta “discordo” ou “discordo totalmente”.

Esses achados confirmam que o companheirismo, a confiança e a empatia apresentam relação com a satisfação do paciente hospitalizado, conforme descrito por Johansson, Oléni e Fridlund e Thorsteinsson²⁷.

Esses resultados reforçam a importância do papel do enfermeiro no processo de cuidar, no qual é de conhecimento de todos que o cuidado é inerente ao profissional de Enfermagem, visto que este tende a facilitar e estabelecer vínculo com os idosos. Para Oliveira e Guirardello, isso pode resultar em segurança e confiança por parte dos idosos em relação ao profissional e ao cuidado recebido, favorecendo a comunicação com melhoria na qualidade da assistência prestada²³. Quando se trata do cuidado com idosos, essa assistência, além de estar voltada para as necessidades desta faixa etária, precisa levar em consideração as peculiaridades que o idoso possui.

As três situações relacionadas ao domínio técnico-profissional que obtiveram as maiores médias foram: “O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando”, “O enfermeiro (a) dá bons

conselhos”, “O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas”. Os resultados obtidos nos mostram que a competência técnica-profissional, incluindo as diversas habilidades dos profissionais de Enfermagem, influenciam a satisfação do paciente hospitalizado, assim como a importância da manutenção do cientificismo sobre o cuidado, a prestação da assistência em tempo hábil e o respeito às necessidades do paciente.

Logo, fica evidente o papel do enfermeiro no processo de cuidar, pois este estabelece um vínculo com os idosos, criando uma relação de confiança, segurança, compromisso e respeito. Os idosos, pela grande experiência de vida, conseguem realizar uma troca de conhecimentos com os profissionais de Enfermagem que estejam abertos a esta troca. No final da assistência e dessa troca de saberes, o vínculo formado permite um crescimento profissional que será intrínseco ao enfermeiro em todo o trilhar de sua profissão.

Ainda que os relatos dos pacientes demonstrem um alto grau de satisfação com os cuidados recebidos, constatou-se que os itens relacionados ao domínio educacional apresentaram as menores médias. Fica perceptível que os idosos que não receberam informações suficientes sobre seu tratamento ou do resultado dos seus exames apresentaram menor nível de satisfação com o cuidado de enfermagem.

Os itens relacionados ao domínio Educacional que obtiveram as maiores médias foram: “O enfermeiro (a) muitas vezes acha que não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar”; “Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame”; “O enfermeiro (a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados”. Vale lembrar que os dois primeiros itens têm sua pontuação invertida, pois é uma sentença negativa em que a maioria dos participantes optou pela categoria de resposta “discordo” ou “discordo totalmente”. O item que obteve menor índice

neste domínio foi “É sempre fácil entender o que o (a) enfermeiro (a) está dizendo”.

Acredita-se que, nem sempre, os idosos entendam sobre o que o enfermeiro está dizendo pela complexidade inerente aos assuntos relacionados ao processo saúde-doença, no qual processos patológicos, intervenções de saúde, exames e diagnósticos, às vezes, são difíceis de serem esclarecidos.

Considerando que o enfermeiro ocupa uma posição estratégica e um papel essencial na assistência, que vai desde a admissão até a alta hospitalar, e é o profissional com o qual o paciente tem maior proximidade durante a hospitalização, torna-se necessário que este se preocupe em avaliar o entendimento do idoso sobre as orientações e os cuidados recebidos. Assim, possui um papel de extrema importância pois a compreensão do autocuidado no prognóstico estabelecido pela Enfermagem. Tal profissional será crucial para que este idoso não desencadeie novas internações.

Odinino e Guirardello²³ apontam que um período reduzido de permanência no ambiente hospitalar e a alta rotatividade de usuários são fatores que dificultam o provimento de informações²⁰. Em nosso estudo, os idosos estavam internados em uma clínica médica, o que favorece uma maior estadia no ambiente hospitalar.

Em uma pesquisa realizada com puérperas em alojamento conjunto, os itens do ISP que obtiveram maiores médias foram 25, 03, 12 e 2320. Na comparação de dois hospitais de Ribeirão Preto – SP, os itens que receberam maiores médias em um hospital foram 03, 04, 07, e 22 e no outro foram 22, 17 e 03221. Em um serviço de gastroenterologia, os itens com maiores médias foram, respectivamente, 03, 04, 22 e 1924. Dessa forma, a questão 03 se destaca em todos os estudos referidos e as questões 22 e 04 apresentam boa colocação, demonstrando semelhança da satisfação de usuários de diversos serviços com esses quesitos.

Segundo Oliveira e Guirardello, fatores como as características de personalidade do enfermeiro, incluindo aspectos do seu comportamento como empatia, comunicação e proficiência no cuidado que requer conhecimento,

domínio técnico e habilidade organizacional, tem demonstrado influência na satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem²⁴.

Com o desdobrar deste estudo, foi possível conhecer as características sociodemográficas, o índice de satisfação com os cuidados de enfermagem e quais as variáveis que interferem no nível de satisfação dos idosos.

Quando analisadas as características dos sujeitos, constatou-se predomínio do sexo masculino (53,0%). Ao associar esses valores com os níveis de satisfação dos idosos, não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas. Entretanto, é possível verificar que as maiores médias nos três domínios foram para o sexo masculino.

Oliveira e Guirardello relataram também não ter encontrado influência significativa do variável gênero sobre a satisfação do paciente²⁴. Quando associados os valores de satisfação ao sexo dos idosos, Dorigan e Guirardello identificaram maior nível de satisfação das mulheres em relação aos homens, tanto para o total de itens do ISP como para o domínio profissional²¹.

Nesta pesquisa, a idade dos sujeitos variou de 60 a 88 anos, sendo a média de 72,04 anos. Dos respondentes do instrumento, a maioria apresentou idade entre 60-69. Quando esta variável foi associada com os domínios do ISP, identificou-se correlação estatisticamente significativa. Houve correlação positiva regular entre os valores, ou seja, quanto maior a idade, maior a satisfação do idoso.

Oliveira e Guirardello constataram que pacientes menos de 60 anos relataram maior nível de satisfação em relação aqueles com idade igual ou superior a 60 anos²⁴. O domínio do ISP neste estudo, que revelou intensa correlação foi o domínio técnico-profissional, o que nos faz entender que o cuidado dispensado e seus desdobramentos é melhor recebido quanto maior a idade do idoso.

Rocha, ao comparar a satisfação de idosos em dois hospitais de São Paulo, não encontrou resultado significativo ao correlacionar a média da pontuação de satisfação com a idade para ambos os hospitais analisados²¹.

Quanto à escolaridade, a maioria dos participantes possuía até cinco anos de estudo pelo menos, representando 46,00% da amostra, e apenas 5,00% possuíam dezoito anos ou mais de estudo. Essa variável teve associação estatisticamente significativa com o domínio Técnico-profissional, seguido do Domínio Educacional, sem grande diferença significativa. A correlação teve caráter positivo, e houve diferença estatisticamente significativa com o domínio Confiança. Dessa forma, o nível de escolaridade influenciou no índice de satisfação.

Dorigan e Guirardello, em sua pesquisa na unidade de gastroenterologia, apontaram que quanto maior o grau de escolaridade, maior o nível de satisfação do usuário, o que pode ser explicado pela melhor compreensão e entendimento dos procedimentos aos quais estas pessoas são submetidas²⁴.

Dessa forma, é possível afirmar que a satisfação dos idosos está diretamente associada às variáveis sexo, idade e escolaridade. É importante enfatizar que os dados da presente pesquisa visam contribuir para a compreensão dos fatores que influenciam a satisfação com os cuidados de enfermagem e auxiliar na avaliação da assistência de enfermagem na Clínica Médica, no que diz respeito aos idosos que são atendidos neste serviço. Ressalta-se que o instrumento foi aplicado para fornecer informações sobre quais situações que resultam em insatisfação para o paciente, sendo que esses dados devem ser valorizados pelo enfermeiro no planejamento e realização do cuidado.

A Enfermagem precisa estar atenta em identificar a opinião dos usuários sobre a qualidade dos cuidados prestados. Ao utilizar essa estratégia de avaliação, fica mais fácil implementar novos métodos de trabalho que se adaptem aos serviços e resultem em atendimentos cada vez mais humanizados e de qualidade, que permitam maior destaque em sua assistência.

CONCLUSÃO

O ISP mostrou-se um instrumento adequado para avaliar a satisfação dos idosos com os cuidados de Enfermagem nesse ambiente,

possuindo uma boa consistência interna, contribuindo assim para a avaliação da equipe de Enfermagem no atendimento das necessidades daqueles que a buscam.

Os resultados obtidos apontaram bom nível de satisfação dos idosos com os cuidados de enfermagem, sendo a maior média relacionada ao domínio da confiança, seguido do domínio técnico-profissional. Identificou-se que a satisfação foi significativa na correlação entre os domínios e as variáveis sexo e idade dos idosos. A variável escolaridade não teve influência significativa na satisfação dos idosos, porém a idade demonstrou uma diferença, quanto maior a idade mais satisfeitos se encontravam os idosos.

A partir desta pesquisa, observou-se a influência do trabalho da enfermagem na satisfação dos idosos internados nas clínicas e a importância de sua atuação competente, através do uso de suas habilidades técnicas, conhecimento científico, individualização da assistência e fornecimento de informações e orientações.

A correria do dia-a-dia impõe, muitas vezes, relacionamentos superficiais, que não permitem o contato enfermeiro/cliente, considerado necessário e essencial neste trabalho. Em decorrência deste estudo, o tempo de convívio com os idosos proporcionou a oportunidade de conhecê-los como pessoa e não somente como clientes dependentes de cuidados profissionais.

Para realização adequada do cuidado de Enfermagem com idosos, são necessárias intervenções baseadas em pesquisas científicas, direcionadas à realização de gestão do cuidado, utilizando para esse fim estratégias como: o estabelecimento de indicadores que permitam a avaliação de resultados; o comprometimento e o envolvimento de todos no processo de melhoria contínua; o investimento no desenvolvimento das pessoas e do trabalho em equipe; a socialização das informações; o incentivo à inovação e à criatividade e, ainda, o atendimento das expectativas dos trabalhadores e dos clientes.

Sendo assim, destaca-se a importância do enfermeiro em conhecer a satisfação dos clientes, em especial quando este é idoso, pois seu cuidado, além de humanizado, deve ser voltado

para suas particularidades, bem como os fatores que influenciam o seu nível de satisfação, de modo a estabelecer um elo de confiança

com quem cuida e consequentemente favorecer uma avaliação positiva do cuidado que este idoso recebe.

REFERÊNCIAS

1. Gonçalves, S. X. Capacidade Funcional de Idosos Adscritos à Estratégia Saúde da Família no Município de João Pessoa – PB. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*. 2011;15(3):287-294.
2. Gomercindo, MCH; Garcez, EMS. Avaliação da capacidade funcional de idosos de uma comunidade do município de Porto União em Santa Catarina. *Rev. Saúde Públ. Santa Catarina*. 2012; 5(2):30-45.
3. Fonseca, FB; Rizzotto, MLF. Construção de instrumento para avaliação sócio-funcional em idosos. *Texto contexto – enfermagem*. 2008;17(2) pg 445-468
4. Martins, JJ. Avaliação da Qualidade de vida de idosos que recebem cuidados domiciliares. *Acta Paul Enfermagem*. 2008; 22(3): 265-271.
5. Meireles, VC; Matsuda LM; Coimbra JAC; Alvarez AM; Autonomia e direito à informação: contribuições para a gestão do cuidado de idosos hospitalizados. *Ciênc Enferm*. 2010;16(2):59-68.
6. Almeida MA; Aliti GB; Franzen, E; Thomé EGR; Unicovsky, MR; Rabelo, ER; et al. Diagnóstico de Enfermagem e intervenções prevalentes no cuidado ao idoso hospitalizado. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2008;16(4):707-711.
7. Aldwin, C.M. *Stress, coping and development: An integrative perspective*. New York: The Guilford Press. 2010.
8. Aguiar, AC. Motta, LB. Novas competências profissionais em saúde e o envelhecimento populacional brasileiro: integralidade, interdisciplinaridade e intersetorialidade. *Cienc Saúde Colet*. 2010; 12(2):363-372.
9. Uesugui, HM et al. Perfil e grau de dependência de idosos e sobrecarga de seus Cuidadores. *Acta Paul Enferm*. 2011;24(5),689-694.
10. Furuya RK; Birolim MM; Biazin DT; Rossi LA. A integralidade e suas interfaces no cuidado ao idoso em unidade de terapia intensiva. *Rev enferm UERJ*. 2011;19(1):158-162.
11. Santos JC; Ceolim MF. Iatrogenias de enfermagem em pacientes idosos hospitalizados. *Rev Esc Enferm USP*. 2010;43(4):810-817.
12. Waldow, VR; Borges, RF. Cuidar e humanizar: relações e significados. *Acta Paul Enferm*. 2011; 24(3):414-8.
13. Maia, AR; Vagheti HH. O cuidado humano revelado como acontecimento histórico e filosófico. In: Sousa FGM, Koerich MS, organizadora. *Cuidar/Cuidando: Reflexões contemporâneas*. Florianópolis: Papa-Livro editora; 2008.15-33.
14. Fontes, CAS; Alvim NAT. A relação humana no cuidado de enfermagem junto ao cliente com câncer submetido à terapêutica antineoplásica. *Acta paulista de Enfermagem*.2008; 21(1):77-83.
15. Silva, AL; Gonçalves, LHT. Cuidado à pessoa idosa: estudos no contexto luso-brasileiro. Porto Alegre: Sulina, 2010. 272.
16. Buckley, CA. *Consumer satisfaction with emergency department nursing: a descriptive correlational study [dissertação]*. Victoria University of Wellington, New Zeland;2009.
17. Mendes, ACG. et al. Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade no atendimento nas grandes emergências do Recife. *Revista Brasileira de Saúde Materno-Infantil*.2009; 9(2): 157-65.
18. Morais, AS; Melleiro, MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2013 [acesso em 03/11/2014]; 15(1):112-20, 2013. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v15i1.15243>.
19. Cruz, WBS; Melleiro, MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2010; 44(1):145-51.
20. Wagner, D; Bear, M. – Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing Framework. *Journal of advanced nursing*. 2008[acesso em 2014 nov 4]. 692-701. Disponível em: <URL:<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&hid=9&sid=1eed926a-7d69-4d49-930a-56e6e50f2c61%40sessionmgr14>>.
21. ROCHA, E. S. B. TREVISAN, M. A. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, v. 17, n. 2, mar./abr., 2011.
22. FERREIRA, C.C. C; PEIXOTO, M.R.G; BARBOSA,M.A; SILVEIRA,E.A. Prevalência de Fatores de Risco Cardiovascular em Idosos Usuários do Sistema Único de Saúde de Goiânia. *Arq Bras Cardiol*. 2010; 95(5), 621-628.
23. Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta paulista de Enfermagem*, 2010, 23(4): 500-505.
24. ODININO, N. G.; GUIRARDELLO, E. de B. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v.19, n.4, p.682-90, outubro/dezembro, 2010.
25. Levandovski PF. Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência [trabalho de conclusão de curso]. Porto Alegre: Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2013.

26. Johansson, P; Ole'ni, M; Fridlund, B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*. 2002;16(4): 337-
27. Paschoal, SMP; Franco, RP; Salles, RFN. Epidemiologia do envelhecimento. In: PAPALETTO NETTO, M. *Tratado de Gerontologia*. São Paulo, Atheneu, 2007. Cap.4, p 39-56.