

Fatores que influenciam a satisfação do cliente crítico com o cuidado de enfermagem: *scoping review*

Susana Andrez¹, Patrícia Pontífice Sousa², Rita Marques³

¹ Licenciada em Enfermagem; Pós-Graduação em Enfermagem de Reabilitação; Enfermeira-Sênior no Internamento Médico-Cirúrgico e na Consulta de Enfermagem Perioperatória do Hospital da Luz de Setúbal; Mestranda do Curso de Mestrado em Enfermagem na área de especialização Enfermagem Médico-Cirúrgica – Pessoa em Situação Crítica do Instituto de Ciências da Saúde da Universidade Católica Portuguesa.

² Licenciada em Enfermagem; Doutora em Enfermagem pela Universidade Católica Portuguesa; Mestre em Comunicação em Saúde; Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica; Professora Auxiliar na Universidade Católica Portuguesa; Coordenadora do curso de Licenciatura em Enfermagem da Universidade Católica Portuguesa; Investigadora do Centro Interdisciplinar em Saúde da Universidade Católica Portuguesa nas áreas da teoria e prática de Enfermagem, especificamente nas vertentes ligadas ao conforto, aos idosos e à comunicação.

³ Licenciada em Enfermagem; Especialista em Enfermagem Médico-Cirúrgica; Mestre em Enfermagem; Doutora em Enfermagem pela Universidade Católica Portuguesa; Professora Adjunta na Escola Superior da Cruz Vermelha Portuguesa.

Introdução

Sabendo que é a equipa de enfermagem quem está em presença plena junto da pessoa em situação crítica, facilmente se percebe que são estes os profissionais que estabelecem o principal vínculo entre o cliente e a instituição. Com o conhecimento de quais os fatores que podem influenciar a satisfação do cliente sobre os cuidados de enfermagem em contexto crítico, torna-se mais clara a justificação e pertinência desta revisão, uma vez que os enfermeiros terão maior perceção sobre a sua prática clínica.

Objetivos

Mapear na literatura científica o estado da arte acerca dos fatores que influenciam a satisfação do cliente crítico com o cuidado de enfermagem.

Materiais e Métodos

A estratégia compreendeu uma pesquisa inicial nas bases de dados: PubMed, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), EBSCO, Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Académico em agosto e setembro de 2020. Os termos de busca (descritores MeSH) utilizados na pesquisa booleana foram: (“*patient satisfaction*”) AND (“*critical care*”) AND (“*nursing*”). Foram considerados como critérios de inclusão: horizonte temporal entre 2010 e 2020, pela relevância mais atualizada da temática, e artigos nos idiomas português, inglês e espanhol. Foram extraídos os dados com recurso a um instrumento padronizado, conforme indicado pela metodologia *scoping review* desenvolvida pelo Instituto Joanna Briggs.

Resultados

De um total de 20 098 artigos, oito foram incluídos nesta revisão, por corresponderem aos critérios de inclusão, por responderem à questão de investigação e por serem desenvolvidos em contexto de unidade de cuidados intensivos e serviço de urgência. Os estudos são de evidência A – revisão sistemática; de evidência B – natureza qualitativa; e de evidência B – natureza quantitativa.

Evidenciou-se, nesta revisão, que alguns estudos consideraram que a satisfação do cliente em situação crítica com o cuidado de enfermagem está relacionada com a **comunicação** estabelecida (escuta ativa/olhar atento/diálogo/disposição para cuidar/ensinos/resposta a dúvidas e receios).

Acrescenta-se, noutro trabalho científico, a distinção entre comunicação verbal: quando o enfermeiro se apresenta/se despede/oferece explicações; e não-verbal: sorriso, olhar, gestos.

Destaca-se, além disso, noutro estudo, a importância da comunicação dos ensinos que o enfermeiro realiza. Ao explicar os ensinos; dar oportunidade de garantir a compreensão; e, se não compreender, re-ensinar – foi classificado como **Re-ensinar** um fator inerente à satisfação do cliente.

Encontra-se, em três publicações identificadas um fator comum à satisfação do cliente em situação crítica com o cuidado de enfermagem que está relacionado com o **perfil humanístico e científico-técnico** do enfermeiro. Nestes estudos considera-se que ambos devem combinar-se de forma constante (proporcionando segurança/bem-estar/conforto/confiança), concluindo que os clientes requerem profissionais com perfil humano e reflexivo, capazes de verem a

pessoa entre as diferentes máquinas e procedimentos realizados, proporcionando segurança física/psicológica/emocional (atitude recetiva/relação vinciativa/empatia). O facto de o enfermeiro manifestar um cariz híbrido (humanístico e científico-técnico concomitantemente) vai ao encontro do que os autores do estudo defendem, ao enunciar Benner, quanto às competências do enfermeiro especialista: domínio intuitivo (antecipa e está envolvido); domínio clínico (baseado em recursos e uma visão geral do cliente, orientada para o problema).

Ainda relativamente à categoria **conforto**, intrínseca à satisfação do cliente, é também referida por outros estudos desta revisão.

Alguns estudos, similarmente, identificam a **dimensão holística** como fator intimamente relacionado com a satisfação do cliente com o cuidado de enfermagem. Enquanto um estudo especifica as vertentes física/psicoemocional/espiritual, por outro lado, em outra análise, é categorizada como prioridade a pessoa como ser único; respeito pelos valores/crenças/forma de estar/decisões.

Na perspetiva de dois estudos incluídos na presente *scoping review*, infere-se que a **continuidade de cuidados de enfermagem** também influencia a satisfação do cliente, uma vez que o acompanhamento contínuo permite que este se sinta mais seguro e envolvido no seu processo de doença.

Em outro estudo, comprovou-se que o comportamento de **caring** é um motor muito importante para a satisfação do cliente com o cuidado de enfermagem. Entendendo-se este conceito como a relação interpessoal entre enfermeiro e cliente (cuidado atencioso/intervenções para manter o cliente saudável/energia positiva).

E, portanto, este estudo, 2016) concorda com a conclusão de outra análise que intensifica a importância da **habilidade relacional** (conectividade) no enfermeiro.

Estes estudos vão ao encontro da **dimensão emocional** identificada noutra investigação que diz respeito a: cuidado adequado/compaixão/procedimento claramente explicado/sem dor/demonstrada preocupação adequada/contacto suficiente com a família/solicitações foram resolvidas/sono eficaz/alimentação suficiente/devidamente abordado.

Conclusão

Considera-se que os fatores identificados pelo cliente em situação crítica para a sua satisfação com os cuidados de enfermagem apontam aspetos humanísticos e técnico-científicos em harmonia nos estudos envolvidos nesta *scoping review*. Contudo, verificou-se a necessidade de existir mais divulgação destes fatores junto das equipas de enfermagem que prestam cuidados ao cliente em situação crítica, de forma a melhorar a perceção dos enfermeiros sobre a sua prática.