

# **V Encontro Luso-Brasileiro**

**Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem**

## **O contributo dos estudantes de enfermagem para a satisfação dos clientes**

**Armando Almeida**



**“... no hospital, os doentes têm escrito muito bem dos alunos de enfermagem, nos inquéritos de satisfação... Eles assumem-se como uma mais valia no que diz respeito a todo o processo de acreditação da qualidade...”**



**“Clients tend to be satisfied with students’ interpersonal skills and especially with their skills in teaching and listening”**

**Pulliam; Andresen & McDermott; Richards**

**“It seems that the relationship with a patient is an important part of a meaningful learning process, teaching nursing students about the patient's individualised care and promoting their personal and professional growth, confidence and self-esteem. Patients [...] tend to benefit from therapeutic and social interaction with students”**

**Suikkala & Leino-Kilpi**

**“all clients found that students had a good understanding of their health problems. They enjoyed the company of students and found their visit helpful.”**

**Helgeson & Berg**

**V Encontro Luso-Brasileiro**

**Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem**



**CATÓLICA**  
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO  
Instituto de Ciências da Saúde



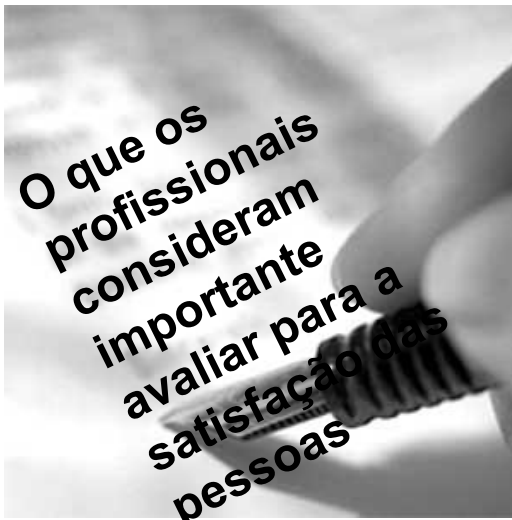
**“Vocês não são iguais aos outros alunos... Os outros são como os enfermeiros... Entram e saem sempre muito atarefados... Mal falam connosco...”**

**Se estamos em ensino clínico para formar enfermeiros e se os outros alunos da enfermagem se parecem mais com os enfermeiros, porque será que as pessoas ficam tão satisfeitas connosco?**



# Satisfação do Cliente

Ausência de consenso...



## Conceito de Satisfação do Cliente

Avaliação subjectiva das reacções emocionais e cognitivas do cliente, resultantes da interacção entre as suas expectativas relativas ao cuidado ideal de Enfermagem e as suas percepções sobre o cuidado.

(Johansson, Oléni & Fridlund, 2002)

V Encontro Luso-Brasileiro

Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem



CATÓLICA  
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO  
Instituto de Ciências da Saúde

# Estudo comparativo de análise retrospectiva



**FACTORES QUE INTERFEREM NA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RELATIVAMENTE AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM**



**REFLEXÕES DOS ESTUDANTES SOBRE SITUAÇÕES VIVENCIADAS DURANTE O ENSINO CLÍNICO**

**Pretendemos assim analisar quais os factores que atingimos ou superamos relativamente às potenciais expectativas das pessoas internadas...**

**V Encontro Luso-Brasileiro**

Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem



**CATÓLICA**  
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO  
Instituto de Ciências da Saúde

# ENSINO CLÍNICO III (3º ANO)

## Serviço de internamento cirúrgico



22



16 a 20

**Papel do  
Supervisor  
Clínico**

**Papel do  
Estudante de  
Enfermagem**



**Métodos e  
Técnicas  
Pedagógicas**

**“A relação terapêutica [...] caracteriza-se pela parceria estabelecida com o cliente, no respeito pelas suas capacidades e na valorização do seu papel [...] ao longo de um processo dinâmico, que tem por objectivo ajudar o cliente a ser proactivo na consecução do seu projecto de saúde”**



**“os enfermeiros, têm presente que bons cuidados significam coisas diferentes para diferentes pessoas [...] perseguindo-se os mais elevados níveis de satisfação dos clientes”**

**Ordem dos Enfermeiros, 2001**

**Papel do  
Supervisor  
Clínico**

**Papel do  
Estudante de  
Enfermagem**



**Métodos e  
Técnicas  
Pedagógicas**

## Supervisão Clínica

**Ênfase colocada no estabelecimento de relações terapêuticas**

Apostando fortemente no pensamento crítico para promover a mudança

**Centrada na mudança de comportamentos e atitudes que dificultam o exercício clínico. Interesse em trabalhar as lacunas pessoais identificadas**

Exigente relativamente à tomada de decisão autónoma centrada no cliente.

**Apostada no empowerment do estudante, direccionando as pesquisas e o trabalho de casa.**

Atitude impessoal para com os alunos na frente das pessoas, só se dirigindo ao cliente nas situações estritamente necessárias.

## Estudante de Enfermagem

**É a pessoa que melhor conhece o cliente no serviço.**

Está bem ciente que autonomia significa tomar decisões

**Deve treinar muito a comunicação para aperfeiçoar o método de recolha de dados**

Aprender a fazer pesquisa dirigida aos problemas identificados e trabalhar muito em casa para encontrar soluções. A criatividade deve ser incentivada.

**Aprender a lutar e a ser assertivo com os outros profissionais de forma a obter consensos dirigidos ao bem-estar do cliente.**

Manter uma atitude reflexiva sobre a prática desenvolvendo a sua capacidade de aprender com os erros (próprios e dos outros).

## Métodos e Técnicas Pedagógicas

**Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem e o Código Deontológico – Termo de comparação.**

Atribuição, no máximo, de duas pessoas por estudante, excluindo a cirurgia ambulatória.

**Manutenção dos mesmos clientes com o respectivo estudante, sempre que possível, por longos períodos de tempo.**

Ausência de comprometimento com as rotinas de gestão e manutenção do serviço (desde que não interfiram com a dinâmica do mesmo).

**Manutenção de um plano de cuidados individual actualizado que é transferível de aluno para aluno.**

Operacionalização do processo de enfermagem

**Elaboração e discussão pessoal/grupo de estudos de caso**

Elaboração e discussão pessoal de reflexões resultantes da prática clínica.

# A REVISÃO BIBLIOGRÁFICA



**V Encontro Luso-Brasileiro**  
Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem



**CATÓLICA**  
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO  
Instituto de Ciências da Saúde

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES FACE AOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM



# FACTORES SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

## • Quanto maior é o nível de instrução menor é o índice de satisfação

**“oiço colegas a falar de uma senhora que dizem - “apesar de ser arquitecta, estava a ser hostil, a tratar como criados os colegas e por vezes a ter comportamentos muito próximos da má criação”, algo confirmado por alguns elementos da equipa [...] no primeiro contacto que estabelecemos, começamos a criar uma relação de confiança [...] o que disse foi tão simples como apresentar-me e dizer que estava lá para a ajudar e que estava sempre disponível. [...] disse que precisava da minha ajuda mas que era algo confidencial [...] sentia-se muito agitada, nervosa e que fumava mais de um maço de cigarros/dia e à dois dias que não fumava. [...] depois de discutirmos todas as implicações de se fumar num período pós cirúrgico, definimos que iríamos sugerir à equipa, a possibilidade de fumar um cigarro no fim do almoço [...] Percebi que, juntamente com a impossibilidade de usar o tabaco no internamento, mantinha um mal-estar relacionado com a obstipação que apresentava. Utilizando os seus conhecimentos conseguimos ultrapassar mais esse problema...”**

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



# EXPECTATIVAS SOBRE OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

- Quem recebe cuidados de qualidade superior à que estava à espera reporta uma grande satisfação com a sua estadia;

**“Estou triste... Hoje é sexta-feira... Agora só voltam para a semana... Estes três dias custam tanto a passar...”**

**Cliente**

- As pessoas têm expectativas de que os enfermeiros desempenhem um papel fundamental ao nível da informação que dão;

**“A caixa de medicamentos do Sr. A. Este foi, sem dúvida, o momento mais marcante e mais gratificante que tive durante este estágio. O momento de entregar a caixa e de ver a sua reacção e a da sua família. Os minutos em que fui explicando para que era e como poderia usar em casa. O tempo em que ele leu em voz alta os cartões respectivos ao momento da toma da medicação. A alegria e o sorriso dele e da neta quando leram “à hora do preço certo”. E depois, como não poderia deixar de ser, o agradecimento que pude ler nos seus olhos e nos da neta.”**

**V Encontro Luso-Brasileiro**

Humanização/qualidade no ensino e na prática de enfermagem



**CATÓLICA**  
UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA | PORTO  
Instituto de Ciências da Saúde

# EXPECTATIVAS SOBRE OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

- Expectativas de que o enfermeiro seja um companheiro e um instrutor

“Não desisti, nem vou desistir e tenho consciência que este aspecto é uma surpresa para mim, pois nunca me imaginei a enfrentar um médico durante um Ensino Clínico, mas é uma surpresa muito aprazível porque fiz o que a minha consciência ditou e sei que agi correcta e educadamente. Contudo, senti-me realizada porque não enfrentei a situação para provar a mim mesma que conseguia... Enfrentei-a porque tinha falado com o paciente e chegámos à conclusão que era o melhor para si e eu queria dar-lhe o melhor, queria prestar cuidados de qualidade.”

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



(Johansson, Oléni & Fridlund, 2002)

# COMUNICAÇÃO INFORMAÇÃO

- **Comunicação clara e simples para que seja perceptível e ainda correcta, útil e precoce para lidar com os problemas aumenta a satisfação. A Informação e educação dos enfermeiros é o factor chave para envolver as pessoas no autocuidado.**

**“Foi-me atribuído um doente paraplégico à 14 anos, devido a um acidente. Ele encontra-se muito adaptado à situação, mas não é totalmente autónomo, necessita da ajuda das filhas para trocar a fralda e eu pretendia, que no final do internamento, ele fosse capaz de a trocar. No entanto, este estava tão conformado, que não ficava nada motivado. Percebi que o maior obstáculo nestes casos é o conformismo, e é contra isso que temos que trabalhar. A única solução que parecia satisfazer os dois, era este conseguir trocar a fralda. Vim para casa pensar em maneiras de este o fazer autonomamente. A maneira mais fácil é na cama, por isso treinei com o utente ao longo da semana, e no final embora demorasse muito tempo, este já o fazia sozinho.**

**Nada pode ser mais simples em enfermagem, que uma fralda, mas para este senhor significa a autonomia. [...] Neste caso posso sentir-me feliz com a volta do doente para casa, sei que o capacitei para viver melhor. Sem duvida que a sua gratidão foi a maior alegria que pude ter. O obrigado por tudo, o sorriso que esboçou quando lhe disse que no fim-de-semana teria a cama articulada em casa”**

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



# PARTICIPAÇÃO E ENVOLVIMENTO

- **As pessoas desejam participar e serem capazes de influenciar o cuidado que lhes é prestado. Há um claro relacionamento entre satisfação do cliente e adesão ao regime terapêutico.**

**“... Se no início da semana o meu principal objectivo era fazer com que o sr. tivesse noção dos cuidados com a diabetes e os executasse, imediatamente sofreu alterações e converteu-se em: adaptar os cuidados necessários a ter com a diabetes ao estilo de vida do paciente. [...] estou completamente consciente de que nada havia e há a fazer, para mudar os hábitos do paciente mas, há sempre disponível uma hipótese bem mais viável e eficaz: adaptar os cuidados ao estilo de vida da pessoa, pois caso contrário, a aprendizagem conseguida, nenhuma influência terá no dia-a-dia do indivíduo.”**

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



(Johansson, Oléni & Fridlund, 2002)

# RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- As pessoas dão importância ao mutuo entendimento, respeito, confiança, honestidade, cooperação e humor. Maiores níveis de satisfação foram influenciados pela atenção, empatia e paciência dos enfermeiros;

“... ficou ao meu cuidado um paciente que segundo a passagem de turno estaria agitado e seria agressivo verbal e fisicamente [...] senti-me um pouco receosa mas confiante e calmamente aproximei-me do senhor [...]

Passado algum tempo começou a dialogar comigo focando o que gostava de fazer nos tempos livres, qual a sua profissão [...] e aos poucos fui entrando na sua intimidade e ganhando a sua confiança. Senti-me muito realizada quando me agradeceu por ter ficado junto dele pois temia ficar sozinho no hospital, abandonado numa cama com outros pacientes que nem sequer conhece e acima de tudo temia ser abandonado pela sua família uma vez que os cuidados que agora necessitava eram superiores.

E eu consegui acalmar o paciente estando apenas próxima dele sem que fosse necessário recorrer a medicação em SOS.”

# RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- **Satisfação significa que os enfermeiros compreendem o que os clientes querem dizer e preocupam-se em conhecê-los.**

**“o meu objectivo foi perceber determinadas vivências da doente, [...] São este tipo de experiências que nos permitem enquanto profissionais, estar preparados para lidar com novas situações de uma forma positiva, [...] Mentalmente interroguei-me com determinadas questões, tais como, qual a reacção da doente quando soube que tinha cancro da mama, a forma como foi transmitida esta notícia, quais os tratamentos a que foi submetida, como se sentia após os tratamentos, qual o contributo dos enfermeiros para ultrapassar a situação, qual o papel da família, que estratégias de coping utilizou, centradas nas emoções ou centradas na resolução do problema, qual o motivo que a levou á reconstrução mamária, perguntas que no decorrer do diálogo com a senhora fui subtilmente abordando e encontrando as respostas.”**

# RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- **Ser tratado de forma individualizada está associado a bons cuidados de enfermagem. A satisfação aumenta quando assim acontece, resultando em maior envolvimento por parte do cliente. Intervenções baseadas em sentimentos (estar atento aos sentimentos e necessidades dos clientes) são mais importantes para a satisfação do que as intervenções médicas do enfermeiro.**

**“Era acamado, com necessidade de ser posicionado, totalmente dependente nas AVD’s, [...] o que era possível, eu fazia imensa questão de tentar fazer com que fosse o senhor a executar essas tarefas.**

**Ele havia-me pedido e agradecido de forma tão comovente que pelo menos eu, tentasse e não desistisse dele. Foi o que fiz... Consegui que ele lavasse o tronco quase na totalidade, que ele ajudasse na execução de fazer a cama, que lavasse os seus próprios dentes. Para ele tudo aquilo já era extremamente benéfico, cada capacidade que adquiria era uma vitória.”**

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



# COMPETÊNCIA TÉCNICA

- **Apreciam as instruções dadas para facilitar a vida e promover a autonomia;**

**“Assim nestes dias tenho avaliado o seu potencial para tomar banho de forma autónoma. Cheguei à conclusão que com a ajuda de um dispositivo para lavar os membros inferiores, este é capaz de se autocuidar. Confrontei-o com esta situação tendo-se demonstrado completamente receptivo e revelando uma notória alegria com a possibilidade”**

- **Esperam que os enfermeiros conheçam o seu esquema de tratamento e os ajudem a decidir;**

**“Um dos momentos que mais me marcou foi quando me disse “o médico deu-me duas alternativas, ficar a fazer fisioterapia ou ir para casa, o que é acha que eu devo fazer?”. Este momento marcou-me simplesmente porque inicialmente a senhora estava pouco receptiva à minha presença e depois pediu-me ajuda sobre um momento muito importante na sua vida.”**



# AMBIENTE FÍSICO

- **As pessoas esperam que os enfermeiros assumam a gestão do ambiente mantendo dessa forma o bem-estar dos clientes.**

**“... entrou com um fâcies expressivo, bem-disposta e ciente do que vinha fazer [...] este aspecto foi decrescendo, resultando numa condição de revolta e irritabilidade, bem como uma ausência constante do quarto. [...] deve-se ao facto de gostar de ler, tendo ficado numa enfermaria onde uma das pacientes trouxe uma tv, e colocava os programas que queria, muitas vezes com sons excessivos [...] não queria ser desagradável e até criar um mau ambiente que lhe poderia trazer represálias [...] encontrava-se muito hesitante em me contar e mesmo depois, pediu-me que se calhar era melhor eu não fazer nada [...] encontrei uma enfermaria que não tinha tv e em que estava uma paciente a ler e pedi à enfermeira para a passar para a cama do lado que estava vaga. [...] isto proporcionou um internamento mais fácil, contribuiu para a minha entrada na intimidade da paciente, que começou a confiar em mim, e soube-me muito bem ouvi-la antes de entrar no bloco “amanhã vai cá estar? Ainda bem, obrigada.”**

# FACTORES QUE INFLUENCIAM A SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



# ORGANIZAÇÃO DOS CUIDADOS

- **Enfermeiros insatisfeitos são também má influencia para a satisfação dos clientes;**

**“toda a informação transmitida na passagem de turno, foi de que a mulher dele era problemática [...] Senti medo na altura em que conheci a senhora, uma vez que esta me lançou um olhar intimidatório, no entanto, consegui arranjar estratégias para ultrapassar esta situação [...] demonstrar interesse pela senhora, pelos seus sentimentos face á hospitalização do marido, aproveitando para perceber um pouco mais quais os recursos que dispunha e para avaliar os conhecimentos da prestadora de cuidados [...] Para minha agradável surpresa no último dia do ensino clínico, a senhora disse-me “ Já vai embora?” Eu senti que ela estava com medo pois naquele momento o marido estava no bloco operatório, tentei então mostrar disponibilidade, manter a minha presença como forma de a tranquilizar.”**



**ANÁLISE DE  
CONTEÚDO AOS  
INQUÉRITOS DE  
SATISFAÇÃO**



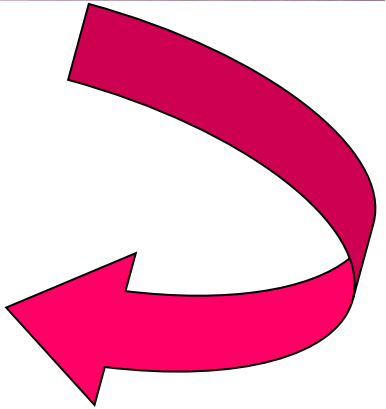
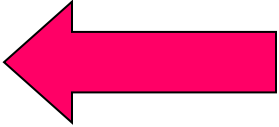
**INSTRUMENTOS AVALIAR  
PERCEÇÃO DAS PESSOAS  
FACE AOS CUIDADOS DE  
ENFERMAGEM PRESTADOS  
PELOS ESTUDANTES**



Estou  
pronta  
para a  
mudança..



# APROPRIAÇÃO SOCIAL DA ENFERMAGEM



**“PRIMEIRO ESTRANHA-SE,  
DEPOIS ENTRANHA-SE...”**

**Fernando Pessoa**

