

## ARTIGO ORIGINAL



# Percepções de pacientes acerca dos cuidados prestados no ambiente hospitalar

## *Perception of patients about nursing care in the hospital environment*

Francisca Morgana Lima Abreu<sup>1</sup>, Odézio Damasceno Brito<sup>2</sup>, Luciana Maria Montenegro Santiago.<sup>3</sup>

**1** Enfermeira. Graduada pela Universidade Estadual Vale do Acaraú, Sobral, CE, Brasil. **2** Enfermeiro. Residente em Urgência e Emergência, Centro Universitário INTA. Sobral, CE, Brasil. **3** Enfermeira. Mestre em Saúde da Família, Docente da Universidade Estadual Vale do Acaraú. Sobral, CE, Brasil.

### Abstract

**Objective:** to know the perception of hospitalized patients about the care offered in the hospital environment. **Methods:** a descriptive study with a quantitative approach involving 40 patients from the clinic and orthopedics sector of a Tertiary Hospital in the interior of Ceará, developed between March 2016 and June 2017. A structured form with questions about the quality of care was used. provided with multiple choice answers. **Results:** there was a higher prevalence of males, with an average age of 40 years and incomplete fundamental level. They obtained information on the reasons and diagnoses about hospitalization, reported good performance of professionals about the care provided, obtained information on the necessary procedures and good interaction with the team during hospitalization. **Conclusion:** the perception of patients regarding hospitalization and the care offered was positive and can be interpreted as quality of service and user satisfaction.

**Descriptors:** Hospitalization. Patient Safety. Communication.

### Resumo

**Objetivo:** conhecer a percepção dos pacientes hospitalizados sobre os cuidados oferecidos no ambiente hospitalar. **Métodos:** estudo descritivo, de abordagem quantitativa, envolvendo 40 pacientes do setor de clínica e ortopedia de um Hospital Terciário, do Interior do Ceará, desenvolvido entre março 2016 e junho de 2017. Utilizou-se um formulário estruturado com perguntas sobre a qualidade dos cuidados prestados, com respostas de múltipla escolha. **Resultados:** observou-se maior prevalência do sexo masculino, com faixa etária média de 40 anos e nível fundamental incompleto. Obtiveram informações dos motivos e diagnósticos sobre a hospitalização, relatam bom desempenho dos profissionais acerca dos cuidados prestados, obtiveram informações dos procedimentos necessários e ocorreu boa interação com a equipe durante a hospitalização. **Conclusão:** a percepção dos pacientes em relação à hospitalização e os cuidados oferecidos foi positiva, podendo ser interpretada como qualidade no serviço e satisfação do usuário.

**Descritores:** Hospitalização. Segurança do Paciente. Comunicação.

#### Autor

#### Correspondente

Francisca Morgana  
Lima Abreu. E-mail:  
morgpaga@hotmail.  
com

#### Não declarados conflitos de interesse

Submissão  
20/10/2018

Aprovação  
10/04/2019

**Como citar:** Abreu FML, Brito OD, Santiago LMM. Percepções de pacientes acerca dos cuidados prestados no ambiente hospitalar. ReTEP [Internet] 2018 [citado em ];10(3):20-25. Disponível em:

## Introdução

A hospitalização sugere um momento de apreensão no qual o paciente, em desequilíbrio de sua saúde, necessita de atendimento e cuidados integrais, podendo gerar situações pouco comuns em seu cotidiano: insegurança e perda de independência, de decisão, do reconhecimento social, da auto-estima e de sua identidade<sup>(1)</sup>, representando algo não positivo e reconhecido pelo mesmo como experiência não desejada.<sup>(2)</sup>

A rotina hospitalar possui uma dinâmica com atividades constantes, dificultando a disponibilidade de tempo para tocar, dialogar e ouvir o paciente que está no serviço, gerando uma adaptação difícil ao local e sua dinâmica de funcionamento.<sup>(1)</sup>

A percepção que o paciente adquire sobre sua doença e o ambiente hospitalar possibilita uma avaliação diante do adoecimento, bem como a interpretação dos fenômenos existentes, através de experiências observacionais, variações, equilíbrio, excessos ou disfunções.<sup>(3)</sup>

Com isso, as pessoas têm a possibilidade de tomar consciência do mundo a sua volta, agindo e reagindo de acordo com o que lhes é perceptível e, por consequência, interagindo ou não com o meio ao qual está inserido.<sup>(4)</sup>

Outro fator de relevância na percepção do paciente hospitalizado, diz respeito à forma como acontece a interação entre ele e a equipe de profissionais, uma vez que o envolvimento do paciente, no tratamento, é fundamental.<sup>(3,5)</sup>

Contudo, prestar o cuidado de forma que o paciente se perceba e tenha entendimento sobre o cuidado que é oferecido no ambiente hospitalar, pode se apresentar como uma atividade complexa, sendo necessário que as equipes de saúde estejam cada vez mais preparadas e sensibilizadas.<sup>(5,6)</sup>

Dessa forma, o estudo objetivou conhecer a percepção dos pacientes hospitalizados sobre os cuidados prestados no ambiente hospitalar.

## Métodos

Compreende um estudo exploratório, descritivo, com abordagem quantitativa, desenvolvido entre março de 2016 e junho de 2017, no serviço de clínica médica e ortopedia

de um Hospital de Ensino e referência em urgências e emergências traumatológicas, localizado no interior do Ceará.

Os participantes foram pacientes internados no setor de clínica médica e ortopedia no período da coleta de dados, totalizando uma amostra não probabilística e por conveniência de 40 pacientes. Foram incluídos pacientes maiores de 18 anos e hospitalizados no setor por mais de três dias. Foram excluídos os pacientes sem condições físicas ou psicológicas para interagirem durante os questionamentos propostos. É válido mencionar que se optou por aguardar três dias de internação para que, com esse tempo, o paciente pudesse desenvolver uma percepção mais consolidada sobre a hospitalização.

A coleta de dados se deu no turno matutino e vespertino, de segunda a sexta, a partir de uma entrevista realizada ao leito, na qual o usuário foi abordado em momento oportuno, orientado sobre a natureza e objetivos do estudo, para então assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foi utilizado um formulário estruturado com cinco questões de múltipla escolha acerca da percepção do paciente quanto à assistência prestada no ambiente hospitalar.

As perguntas foram: como você avalia o cuidado prestado pela equipe no hospital? Você saberia relatar qual o diagnóstico médico responsável pelo sua hospitalização? A equipe de saúde informa a você sobre os procedimentos necessários ao cuidado? Os profissionais do serviço de saúde compartilham as informações de forma completa sobre seu estado de saúde? Você observa interação/apoio entre a equipe de saúde com pacientes no cuidado durante a estadia no hospital?

As respostas foram organizadas e analisadas com auxílio do programa Microsoft Excel 2010, com análise realizada por meio de estatística simples e os resultados apresentados em tabelas.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual Vale do Acaraú, com o Parecer Consubstanciado o nº 2.000.067/2017 e ressalta-se que foram tomados os cuidados éticos que preceituam a Resolução 466/12, do Conselho Nacional de Saúde.<sup>(7)</sup>

## Resultados

A tabela 1 apresenta a caracterização sócio-demográfica dos pacientes, segundo faixa etária, sexo, nível de escolaridade, tempo de internação hospitalar e internações anteriores.

Tabela 1. Caracterização dos pacientes hospitalizados no setor estudado, segundo faixa etária, sexo, nível de escolaridade, tempo de internação hospitalar e internações anteriores. Sobral, CE, 2017.

Variáveis		N	%
<b>Faixa etária</b>			
18 – 29 anos		14	35,0
30 – 39 anos		11	27,5
40 – 49 anos		5	12,5
50 – 59 anos		2	5,0
60 – 69 anos		3	7,5
70 – 79 anos		3	7,5
80 – 89 anos		2	5,0
<b>Sexo</b>			
Masculino		26	65,0
Feminino		14	35,0
<b>Nível de escolaridade</b>			
Analfabeto		6	15,0
Ensino	Fundamental Incompleto	21	52,5
Ensino	Fundamental Completo	2	5,0
Ensino Médio Incompleto		4	10,0
Ensino Médio Completo		7	17,5
Ensino Superior Incompleto		-	-
Ensino Superior Completo		-	-
<b>Motivo da internação</b>			
Fratura		28	70,0
Insuficiência renal crônica		5	12,5
Leucemia		3	7,5
Pneumonia		2	5,0
Amputação		2	5,0
<b>Tempo de internação</b>			
Superior a 03 dias		10	25,0
Superior a 10 dias		15	37,5
Superior a 20 dias		3	7,5
Superior a 30 dias		12	30,0
<b>Internações anteriores</b>			
Sim		28	70,0
Não		12	30,0

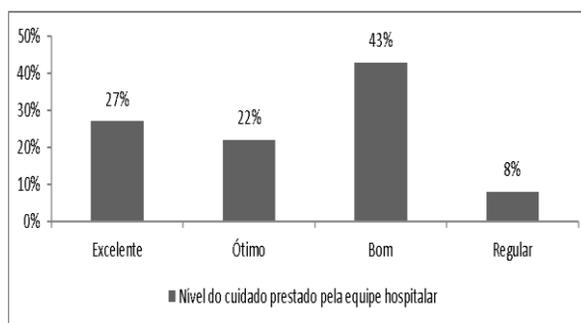
Fonte: dados do estudo.

Analisando-se os dados sociodemográficos, observou-se que 35% estavam na faixa etária de 18 a 29 anos de idade; 65% do sexo masculino; 52,5% com Ensino Fundamental Incompleto.

Predomina também os pacientes vítimas de traumas em extremidades (70%), com tempo de internação variando entre mais de 10 dias (37%) e mais de 30 dias (30%), tendo 70% deles sofrido internações anteriores.

Após análise das variáveis sócio-demográficas, procedeu-se os dados referentes a percepção dos pacientes sobre sua hospitalização, atendimento, diagnósticos, informações prestadas pela equipe e interação entre equipe e pacientes.

Figura 1. Avaliação dos pacientes acerca do cuidado prestado pela equipe. Sobral, CE, 2017.



Fonte: dados do estudo.

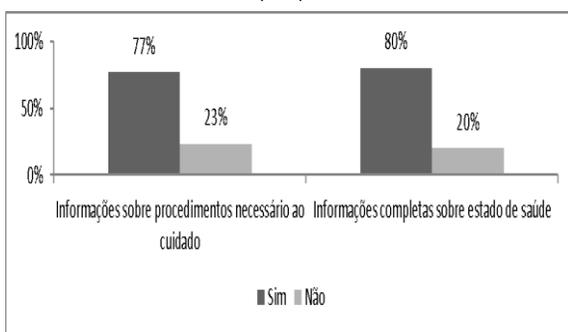
Observou-se que, quanto à avaliação do cuidado prestado pela equipe no ambiente hospitalar, 43% consideraram bom, 27% consideraram excelente e 22% consideraram ótimo. Apenas 8% consideraram regular.

Tratando-se da percepção dos motivos de estarem internado, um percentual muito significativo, 90% dos participantes, afirmou saber o motivo e diagnóstico da internação hospitalar, contrapondo os 10% que não conhecem sobre sua patologia.

Os pacientes que estavam nas enfermarias destinadas a traumatologia e ortopedia, quando perguntados sobre o que havia acontecido, descreviam o tipo de trauma e a localização anatômica desses traumas, bem como os pacientes internados nas enfermarias clínica também relataram os possíveis diagnósticos aos quais eram acometidos e eventuais procedimentos aos quais foram submetidos.

A figura 2 traz as informações referentes compreensão por parte do paciente sobre os procedimentos necessários ao cuidado e as informações completas sobre seu estado de saúde.

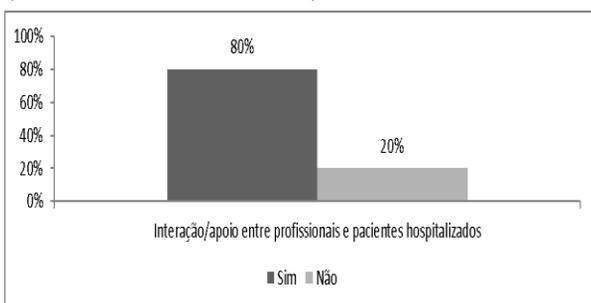
Figura 2. Informações fornecidas ao paciente em internação hospitalar, segundo os procedimentos e estado de saúde. Sobral, CE, 2017.



Fonte: dados do estudo.

Observou-se que 77% dos pacientes compreendem os procedimentos necessários aos cuidados, enquanto 80% deles compreendem as informações completas sobre seu estado de saúde.

Figura 3. Interação/apoio entre a equipe de saúde com pacientes em internação hospitalar. Sobral, CE, 2017.



Fonte: dados do estudo.

## Discussão

Houve predominância de pacientes jovens, do sexo masculino, provavelmente devido à ocupação dos leitos serem destinadas a ortopedia, sendo a internação, em grande parte, por trauma.

Outros estudos apontam que, estatisticamente, a maioria das hospitalizações são do sexo masculino e associada frequentemente ao fator trauma, por conta da maior incidência de homens como condutores de carros e motocicletas.<sup>(8)</sup>

Em outro estudo, em um hospital público de Fortaleza, analisando pacientes que estavam hospitalizados com patologias de maior prevalência clínica, identificou-se, também, um perfil predominantemente masculino<sup>(9)</sup>. Essa situação está quase sempre relacionado a pouca procura por serviços nos demais níveis de atenção, conseqüentemente, aumentando o risco para complicações atribuídas a patologia presente.<sup>(9)</sup>

Quanto ao nível de escolaridade, observou-se que os participantes da pesquisa, em sua maioria, possuíam ensino fundamental incompleto, bem como renda inferior a um salário mínimo.

A percepção dos usuários tem sido cada vez mais utilizada como uma medida importante na avaliação da qualidade dos cuidados em saúde. Para alguns autores<sup>(10)</sup>, a percepção dos cuidados é influenciada pela expectativa do usuário, bem como pelos cuidados recebidos de fato. E a expectativa do cuidado recebido, bem como a conceituação do que significa qualidade, pode ser influenciada, dentre outros fatores, pelo nível de escolaridade dos sujeitos implicados.

Mesmo utilizando perguntas simples e de fácil compreensão, foi perceptível a diferença na forma de entendimento durante as respostas aos itens do questionário.

Já no que tange ao tempo de permanência desses pacientes, evidenciou-se uma lentidão no processo de reestabelecimento e recuperação de sua saúde. Dessa forma, são requeridos para esses pacientes maiores cuidados, dedicação e apoio.

Outro fator que chama atenção é a necessidade de nova internação associada a necessidade de nova abordagem do paciente para dar continuidade ao tratamento por complexidade das fraturas apresentadas ou por serem pacientes com patologias crônicas.

No geral, observou-se que os pacientes encontravam-se satisfeitos com o atendimento recebido, seja quanto às orientações recebidas, cuidado prestado ou acolhimento durante o processo de hospitalização.

A percepção dos cuidados e serviços prestados pelas equipes de saúde em ambiente hospitalar, com elogios ou críticas, pode orientar o processo de reconhecimento das falhas, do gerenciamento e organização, podendo

também, garantir sucesso e conquistar a satisfação das necessidades desses pacientes.<sup>(9)</sup>

Em outro estudo, onde analisaram o grau de satisfação dos usuários em um hospital universitário do Rio Grande do Sul, concluiu que os pacientes com baixa renda e baixo nível escolar não costumam expor insatisfação com os serviços oferecidos em nível hospitalar pelo Sistema Único de Saúde (SUS).<sup>(10)</sup> Este fenômeno também pode ter influenciado as respostas adquiridas neste estudo.

Ao estudar a percepção de pacientes no período pós-operatório cardiovascular, outro estudo expõe que esses pacientes, ao refletirem sobre a percepção do processo que estão vivenciando, tornam-se fontes importantes de informação, pois compreender essa percepção permite efetivo planejamento pela equipe de enfermagem, que funcionalmente passa maior tempo junto à esses sujeitos.<sup>(12)</sup>

Baseado nas respostas dos pacientes, pressupõe-se que lhes é repassado instruções sobre os cuidados cabíveis, refletindo sobre a existência de interação entre esses profissionais e os pacientes. A informação, nesse sentido, se reveste de importância, sendo a base para o paciente interagir, de modo a aceitar ou recusar-se aos procedimentos propostos.

Enfatiza-se que quando o paciente compreende seu tratamento, acaba por questionar sobre os procedimentos que está sendo submetido. Dessa forma, ao ter esclarecimento do processo de cuidado, o paciente está possibilitando estratégias para contribuir para a eficácia dos melhores resultados atribuídas a sua saúde.<sup>(13)</sup>

No tocante a equipe de enfermagem, além da assistência terapêutica, a conduta para oferecer informações pertinentes ao estado de saúde desses pacientes está sendo eficaz, tendo em vista que esses profissionais se tornam detentores de informações singulares, através da prática multiprofissional estabelecida no ambiente de trabalho.

O ato de comunicar-se, na ação da prestação de cuidados, é algo complexo, pois, além de ação técnica, necessita sensibilidade.

A comunicação se estende além das palavras. O ato de tocar o corpo é uma forma de passar uma mensagem. Dessa forma, o

paciente irá decodificá-la através de seus próprios sentidos.<sup>(3)</sup> Ressalta-se que é cabível ao profissional de saúde manter o paciente informado das questões relacionadas ao seu estado, e neste ato de informar, há possibilidade do estabelecimento de vínculos na troca de informações.<sup>(13)</sup>

Em estudo sobre a comunicação entre profissional e usuário, em uma unidade hospitalar, identificou-se que a comunicação na terapêutica entre enfermeiros e pacientes reflete que a comunicação utilizada pelos profissionais de enfermagem torna-se instrumento de humanização.<sup>(14)</sup>

Quanto à satisfação dos pacientes, no que concerne aos cuidados de enfermagem no ambiente hospitalar, a empatia, a disposição em oferecer ajuda, a valorização atribuída ao paciente como pessoa, sua dignidade, entre outros fatores, são pontos relevantes que ultrapassam a dimensão técnica do cuidar.<sup>(10)</sup>

Nesse sentido, reitera-se que o cuidado é um fenômeno complexo e intimamente relacionado com a convivência e interação, fugindo ao puro fazer técnico.<sup>(15)</sup>

Portanto, a identificação da percepção do paciente sobre os cuidados de enfermagem é um importante fator de qualidade do serviço, podendo contribuir para a compreensão do que traz satisfação aos usuários, melhor entendimento do serviço, aproximação dos profissionais com a clientela e qualidade da assistência prestada, de forma que a avaliação constante do trabalho de enfermagem torna-se uma prática importante e que deve ser exercida a fim de garantir a qualidade do serviço.<sup>(16)</sup>

Como limitação do estudo, destacam-se a pouca produção científica relacionada ao tema, o que dificultou a comparação dos resultados e melhor compreensão dos fatores envolvidos na avaliação da qualidade da assistência, sob a ótica do usuário, e o número limitado da amostra, que impossibilita generalizações.

## Conclusão

Nesse estudo, observou-se o predomínio de pacientes jovens, do sexo masculino, submetidos a intervenções para correção de traumas de extremidades, onde os mesmos consideraram-se satisfeitos com o atendimento recebido.

Também foi observado que os pacientes consideraram adequada a interação da equipe na prestação do cuidado.

A escolaridade dos participantes também pode ser apontado como fator determinante nos resultados, por isso sugere-se que novos estudos, que avaliem a qualidade da atenção prestada, sejam realizados em grupos populacionais distintos e com maior número de sujeitos.

Compreender a percepção sobre o cuidado prestado é ferramenta importante na busca pela qualidade da atenção.

## Referência

- Severo G, Girardon-Perlini N. Estar internado em unidade de terapia intensiva: percepção de pacientes. *SciMedica*. 2005;16(1):21–9. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/scientiamedica/ojs/index.php/scientiamedica/article/view/1539>
- Macena CS, Lange ESN. A incidência de estresse em pacientes hospitalizados. *Psicol hosp*. 2008;6(2):20–39. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ph/v6n2/v6n2a03.pdf>
- Barreto L. Importância da percepção do paciente sobre diagnóstico. *Rev Neurocienc*. 2010;18(2):194–5. doi: <https://doi.org/10.4181/RNC.2011.19.194>
- Dias OV, Ramos LH, Costa SM. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. *Rev Pró-univerSUS*. 2010;1(1):11–26. Disponível em: <http://editora.universidadedevassouras.edu.br/index.php/RPU/article/view/316>
- Waldow VR. Cogitando sobre o cuidado humano. *Cogitare Enferm*. 1998;3(2):7–10. doi: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v3i2.44316>
- Reis MG, Glashan RDQ. Adultos hipertensos hospitalizados: percepção de gravidade da doença e de qualidade de vida. *Rev Latino-AmEnferm*. 2001;9(3):51–7. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-11692001000300008>
- Brasil. Resolução 466/2012/CNS/MS/CONEP. Diário Oficial da União. 2012;12:59.
- Castro RRM, Ribeiro NF, Andrade AM, Jaques BD. Perfil dos pacientes da enfermaria de ortopedia de um Hospital Público de Salvador-Bahia. *Acta Ortop Bras*. 2013;21(4):191–4. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-78522013000400001>
- Oliveira RM, Pereira MM, Feitosa PG, Lima AS, Brito YCF, Leitão IMTA, et al. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: que dimensões se sobressaem? *Enferm em Foco*. 2014;5(3/4):70–4. doi: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2014.v5.n3/4.562>
- Martelli DRB, Silva MS, Carneiro JA, Bonan PRF, Rodrigues LHC, Martelli-Júnior H. Internação domiciliar: o perfil dos pacientes assistidos pelo Programa HU em Casa. *Physis*. 2011;21(1):147–57. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312011000100009>
- Schmidt SMS, Müller FM, Santos E, Ceretta PS, Garlet V, Schmidt S. Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde debate*. 2014;38(101):305–17. doi: <http://dx.doi.org/10.5935/0103-1104.20140028>
- Santos TM, Camponogara S. Um olhar sobre o trabalho de enfermagem e a ergologia. *Trab Educ Saude*. 2014;12(1):149–63. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1981-77462014000100009>
- Silva SM, Lima SS, Andrade MC, Neves CMA, Avila PES. Caracterização dos pacientes internados em uma enfermaria pediátrica de um Hospital de Referência de Belém-PA. *Rev Bras Ciências da Saúde*. 2016;20(3):213–8. doi: <http://dx.doi.org/10.4034/RBCS.2016.20.03.06>
- Negreiros P, Fernandes M, Macedo-Costa K, Silva G. Comunicação terapêutica entre enfermeiros e pacientes de uma unidade hospitalar. *Rev Eletr Enf*. 2010;12(1):120–32. doi: <https://doi.org/10.5216/ree.v12i1.9529>
- Backes DS, Lunardi Filho WD, Lunardi VL. Humanização hospitalar: percepção dos pacientes. *Acta Sci Heal Sci*. 2005;27(2):103–7. doi: <https://doi.org/10.4025/actascihealthsci.v27i2.1374>
- Santos MA, Santos LN, Sardinha AHL. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Rev Gaúcha Enferm*. 2017;38(1):e57506. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>