

SATISFAÇÃO DOS ACOMPANHANTES QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE PACIENTES ESPECIAIS EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Doutor Frank José Silveira Miranda – Docente na Universidade Federal de Uberlândia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3687-0983> - frank@ufu.br

Enfermeira Lara de Andrade Marques – Residente pela Universidade Federal de Uberlândia

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2734-8352> - laraenfermagem2011@hotmail.com

Objetivo: Avaliar os serviços prestados no Setor de Pacientes Especiais (SEPAE) em um hospital universitário do estado de Minas Gerais. Metodologia: Pesquisa de campo, descritiva, quantitativa com dados coletados de 89 participantes de fevereiro a maio de 2017, utilizando-se um questionário. Resultados: A média de idades dos pacientes é de 17,5 anos e 58 deles se enquadram no nível de escolaridade fundamental incompleto. A média de idades dos acompanhantes é de 47,5 anos e 25 deles se enquadram no nível de escolaridade médio completo. Os participantes estão satisfeitos com o atendimento no SEPAE. Conclusão: A visão dos acompanhantes sobre os serviços prestados no setor de pacientes especiais foi positiva, observando que poucos caracterizaram o serviço negativamente.

Descritores: Pessoas com deficiência, Avaliação de desempenho profissional, Satisfação do paciente

SATISFACTION OF ACCOMPANYERS TO THE SERVICES PROVIDED BY THE SPECIAL PATIENT IN A UNIVERSITY HOSPITAL

Objective: The aims of this study was to evaluate the services provided in the Special Patients Sector (SEPAE) in a university hospital in the state of Minas Gerais. Methodology: Field research, descriptive and quantitative with data collected from 89 participants from February

to May 2017, using a questionnaire. Results: The mean age of the patients is 17.5 years and 58 of them, fall within the elementary school level. The average age of the caregivers is 47.5 years and 25 of them are in the level of schooling of complete average. Participants are satisfied with the attendance at SEPAE. Conclusion: The view of caregivers about the services provided in the special patients sector was positive, observing that few characterized the service negatively.

Keywords: Disable Persons, Employee Performance Appraisal, Patient Satisfaction

SATISFACCIÓN DE LOS ACOMPAÑANTES CUANTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS EL SEÑOR DE PACIENTES ESPECIALES EN UN HOSPITAL UNIVERSITARIO

Objetivo: Evaluar los servicios prestados en el Sector de Pacientes Especiales (SEPAE) en un hospital universitario del estado de Minas Gerais. Metodología: Investigación de campo, descriptiva, cuantitativa con datos recolectados de 89 participantes de febrero a mayo de 2017, utilizando un cuestionario. Resultados: El promedio de edades de los pacientes es de 17,5 años y 58 de ellos se encuadran en el nivel de escolaridad de fundamental incompleto. El promedio de edades de los acompañantes es de 47,5 años y 25 de ellos se encuadran en el nivel de escolaridad de medio completo. Los participantes están satisfechos con la atención en el SEPAE. Conclusión: La visión de los acompañantes sobre los servicios prestados en el sector de pacientes especiales fue positiva, observando que pocos caracterizaron el servicio negativamente.

Palabras Clave: Personas con Discapacidad, Evaluación del Rendimiento de Empleados, Satisfacción del Paciente.

INTRODUÇÃO

Os indivíduos portadores de necessidades especiais são aqueles que apresentam alterações físicas, orgânicas, intelectuais, sociais ou emocionais de forma aguda ou crônica, simples ou complexa e que necessitam de educação especial e instruções suplementares temporárias ou definitivas⁽¹⁾.

A avaliação de desempenho é um mecanismo que busca conhecer e medir o desempenho dos indivíduos na organização, estabelecendo uma comparação entre o desempenho esperado e o apresentado por esses indivíduos. Ela serve como mecanismo de identificação das deficiências e aptidões dos funcionários, o que permite desenvolver programas de capacitação e treinamento que possam diminuir ou até mesmo suprir tais deficiências⁽²⁾.

A avaliação dos serviços de atendimento prestados aos pacientes com deficiências deve ser mediante o comprometimento dos atores envolvidos e com o objetivo simultâneo de gerar conhecimentos e transformação. Estudar um serviço de atendimento à pacientes com deficiências exige a contextualização tanto dos seus conceitos quanto das suas práticas, pois cada instituição se relaciona com o contexto social em que está inserida.

Nesse contexto, a presente pesquisa teve por objetivo geral avaliar os serviços prestados no Setor de Pacientes Especiais (SEPAE) em um hospital universitário do estado de Minas Gerais. Os objetivos específicos foram descrever o perfil dos clientes do Setor de Pacientes Especiais; descrever o perfil dos acompanhantes dos clientes que utilizam o SEPAE para tratamento; avaliar o nível de satisfação dos acompanhantes quanto aos serviços prestados no SEPAE.

METODOLOGIA

Este estudo se caracteriza por ser uma pesquisa de campo, descritiva, quantitativa, pois avalia, por meio de questionário, a satisfação dos acompanhantes quanto aos serviços prestados no SEPAE.

O estudo foi realizado no Setor de Pacientes Especiais do Hospital Odontológico da Universidade Federal de Uberlândia (SEPAE/HO-UFU). Os dados foram coletados de fevereiro a maio de 2017, utilizando-se um questionário criado pelos pesquisadores para levantamento de dados (Apêndice 1), entregue aos acompanhantes que foram atendidos no SEPAE neste período. Portanto, a população de referência deste estudo foi composta por acompanhantes de pacientes que utilizaram o SEPAE/HO-UFU, maiores de 18 anos e que concordaram em participar do estudo. Quando houve mais de um acompanhante no dia do atendimento, foi escolhido aquele que passa a maior parte do tempo desenvolvendo os cuidados no paciente.

Neste período estiveram presentes no SEPAE aproximadamente 155 pacientes. Cada paciente comparece com no mínimo um acompanhante, totalizando 155 acompanhantes. Considerando o cálculo amostral proposto pela Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) que utiliza o cálculo do tamanho da amostra para uma proporção (desvio absoluto), com um nível de confiança de 0,95, um desvio de 0,05, e uma proporção de 0,50, o tamanho da amostra seria de 111 acompanhantes. Entretanto, a amostra mínima foi de 89 sujeitos, o que corresponde a 80% da amostra prevista.

Os dados foram digitados na planilha Excel (Microsoft Corp., Estados Unidos) 2013 e foi realizado estatística básica utilizando média e frequência.

Os participantes do estudo foram abordados na sala de espera do SEPAE enquanto aguardavam o atendimento e convidados a participar da pesquisa. Após terem sido esclarecidos sobre a pesquisa, aqueles que concordaram em participar assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia sob o parecer nº 1.833.539. Na realização de todas as etapas da pesquisa foram observadas as determinações contidas na Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde.

RESULTADOS

Para caracterizar a amostra quanto ao número de pacientes e porcentagem, média de idade e sexo, foi elaborado a Tabela 1.

Tabela 1 - Número e porcentagem de pacientes, média de idade e sexo. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

Pacientes						
Idade (média)	Sexo				Total	
	M		F			
	n	%	n	%	n	%
17,5 anos (variando de 1 à 59 anos)	45	50,6	44	49,4	89	100

Para caracterizar a amostra quanto ao nível de escolaridade dos pacientes, foi elaborado a Tabela 2.

Tabela 2 - Número e porcentagem de pacientes quanto ao nível de escolaridade. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

Pacientes		
Nível de escolaridade	n	%
Analfabeto	20	22,5
Fundamental incompleto	58	65,2
Fundamental completo	3	3,4
Médio incompleto	1	1,1
Médio completo	1	1,1
Superior incompleto	0	0
Superior completo	0	0
Não responderam	6	6,7
Total	89	100%

Dentre o nível de escolaridade de fundamental incompleto estão incluídos os pacientes que frequentam escola regular (primeiro ao nono ano escolar), Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), Atendimento Educacional Especializado (AEE) e escolas de educação especial de Uberlândia (Centro Estadual de Educação Especial - Ceeeu e Campus Municipal de Atendimento à Pessoa com Deficiência).

Para caracterizar a amostra quanto ao número de acompanhantes e porcentagem, média de idade e sexo, foi elaborado a Tabela 3.

Tabela 3 - Número e porcentagem de acompanhantes, média de idade e sexo. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

Acompanhantes						
Idade (média)	Sexo				Total	
	M		F			
	n	%	n	%	n	%
47.5 anos (variando de 26 à 78 anos)	14	15.7	75	84.3	89	100

Para caracterizar a amostra quanto ao nível de escolaridade dos acompanhantes, foi elaborado a Tabela 4.

Tabela 4 - Número e porcentagem de acompanhantes quanto ao nível de escolaridade. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

Acompanhantes			
Nível de escolaridade	n	%	
Analfabeto	6	6,7	
Fundamental incompleto	23	25,9	
Fundamental completo	13	14,6	
Médio incompleto	11	12,4	
Médio completo	25	28,1	
Superior incompleto	4	4,5	
Superior completo	6	6,7	
Não responderam	1	1,1	
Total	89	100%	

A Tabela 5 mostra a quantidade de pacientes/acompanhantes atendidos com cada profissão que atua no SEPAE, e que participaram da pesquisa.

Tabela 5 - Número e porcentagem de pacientes/acompanhantes atendidos com cada profissão no SEPAE. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

Quantidade de pacientes/acompanhantes atendidos por profissão						
Profissão	Atendidos		Não Atendidos		Total	
	n	%	n	%	n	%
Enfermagem	86	96,6	3	3,4	89	100
Odontologia	85	95,5	4	4,5		
Fisioterapia	11	12,4	78	87,6		
Nutrição	22	24,7	67	75,3		

Os dados foram coletados através de onze afirmativas: Explicações oferecidas com clareza pelo profissional sobre seu tratamento no primeiro contato; Segurança transmitida pelo profissional durante o tratamento; Esclarecimento de suas dúvidas pelo profissional;

Respeito com que é tratado pelo profissional; Privacidade respeitada durante o atendimento com o profissional; Oportunidade dada pelo profissional para expressar sua opinião; Aprofundamento do profissional na avaliação do seu problema; Tempo de permanência no atendimento com o profissional; Condições gerais do ambiente onde o profissional faz o atendimento; Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do profissional e Satisfação geral da sua experiência com o profissional. As respostas eram do tipo fechadas e para cada afirmativa o participante poderia marcar uma das cinco opções: Péssimo, Ruim, Bom, Ótimo, Excelente.

Para as afirmativas 2 (Segurança transmitida pelo profissional durante o tratamento), 3 (Esclarecimento de suas dúvidas pelo profissional), 4 (Respeito com que é tratado pelo profissional), 5 (Privacidade respeitada durante o atendimento com o profissional), 6 (Oportunidade dada pelo profissional para expressar sua opinião), 8 (Tempo de permanência no atendimento com o profissional) e 11 (Satisfação geral da sua experiência com o profissional), todas as respostas foram positivas, variando entre bom, ótimo e excelente.

As figuras 1 a 4 mostram as afirmativas que apresentaram respostas negativas.

Figura 1 - Porcentagem de acompanhantes que responderam a afirmativa “Explicações oferecidas com clareza pelo profissional sobre seu tratamento no primeiro contato”. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

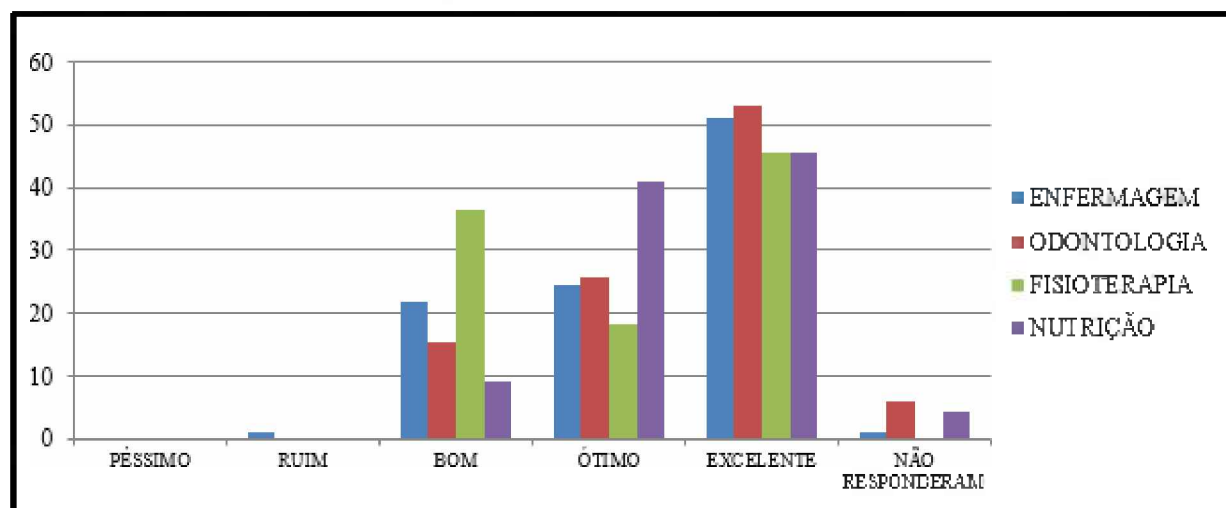


Figura 2 - Porcentagem de acompanhantes que responderam a afirmativa “Aprofundamento do profissional na avaliação do seu problema”. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

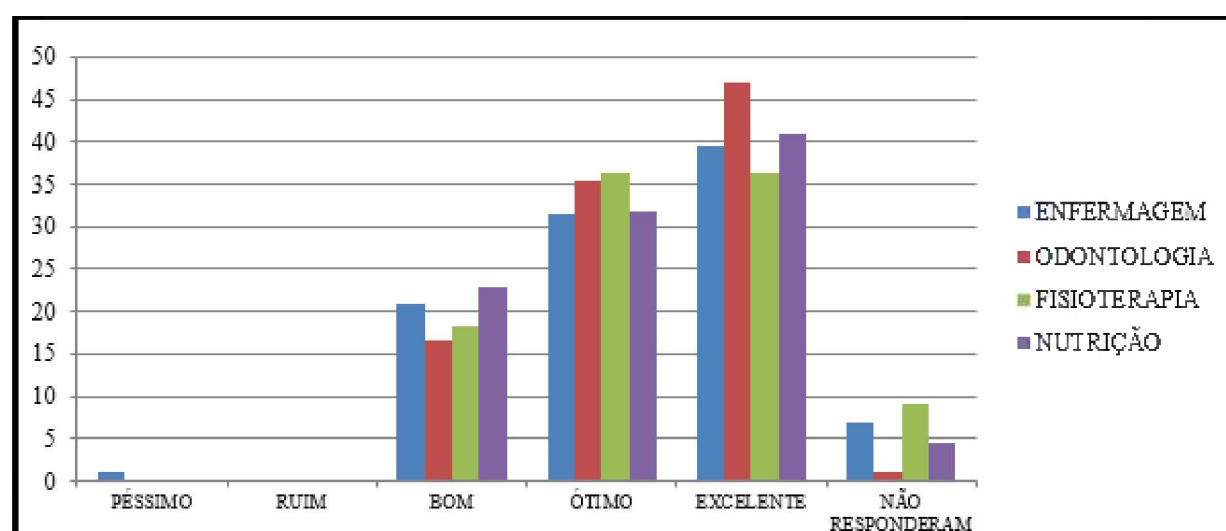


Figura 3 - Porcentagem de acompanhantes que responderam a afirmativa “Condições gerais do ambiente onde o profissional faz o atendimento”. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.

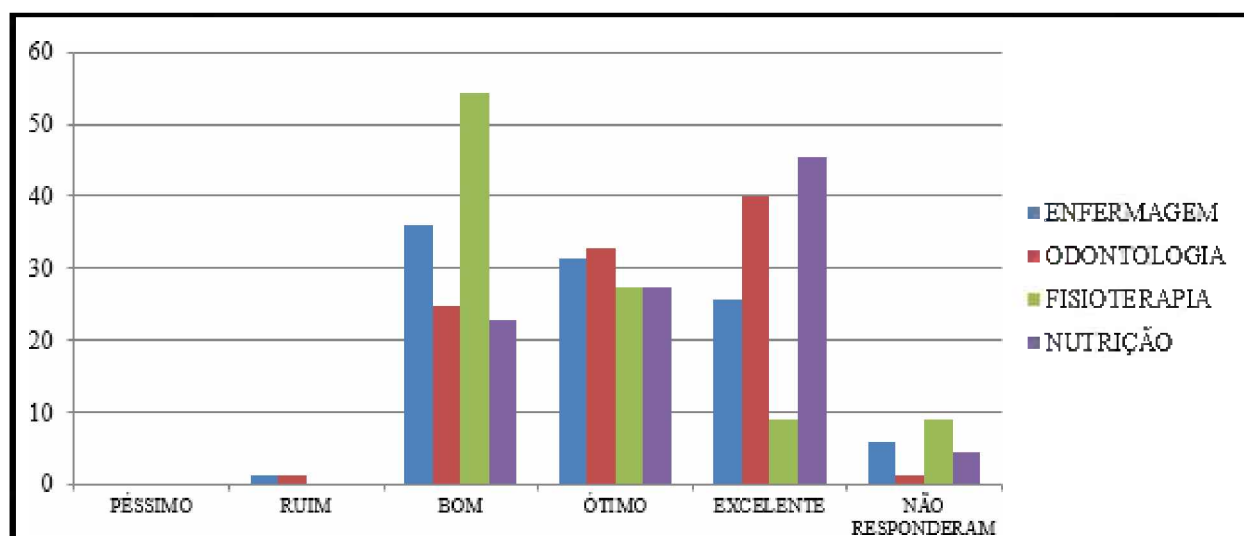
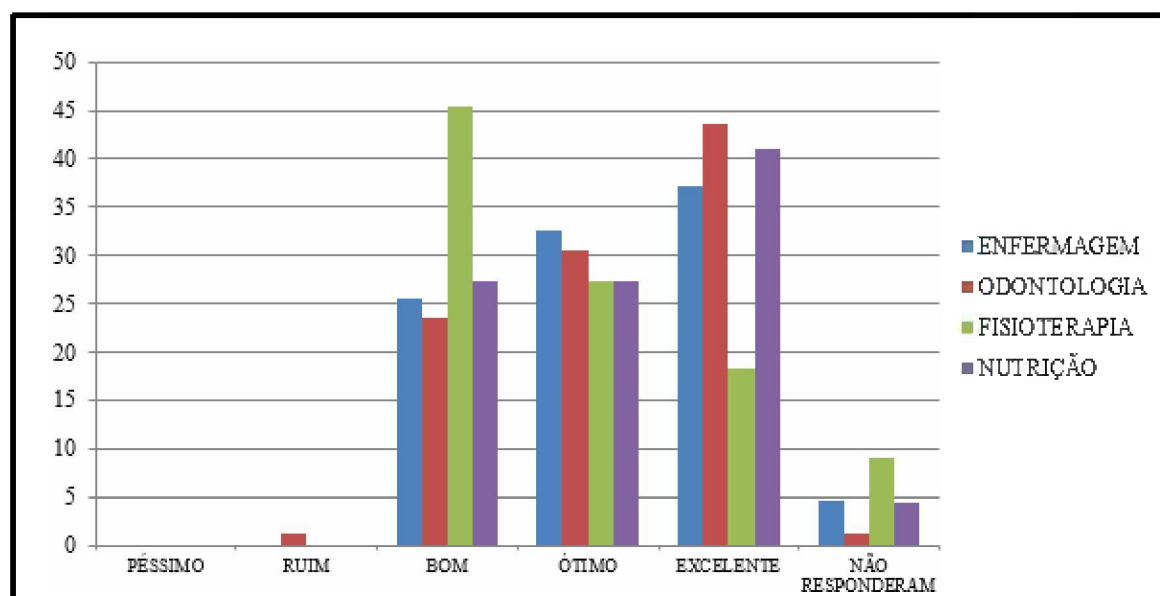


Figura 4 - Porcentagem de acompanhantes que responderam a afirmativa “Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do profissional”. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, 2017.



DISCUSSÃO

Há trabalhos direcionados para a área social que vêm procurando averiguar qual a posição do paciente, ou seja, o grau de satisfação diante do atendimento recebido em clínica odontológica de universidades públicas. Acrescenta-se que o envolvimento da clientela dos serviços de saúde é algo desejável para melhoria da qualidade de tais serviços. Procedendo a avaliação institucional da satisfação do cliente, consegue-se demonstrar a seriedade e a consistência das instituições⁽³⁾.

O estudo realizado no SEPAE mostrou que a média de idades dos pacientes foi de 17,5 anos, variando de 1 à 59 anos de idade, sendo 45 deles do sexo masculino e 44 feminino, com percentuais muito próximos (M: 50,6% e F: 49,4%), totalizando 89 pacientes. Um estudo que avaliou a satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, mostrou dados diferentes da pesquisa realizada no SEPAE, onde a maioria dos clientes foi do sexo feminino (73,9%)⁽⁴⁾.

Em um estudo⁽⁵⁾ que avaliou a expectativa e satisfação dos pais ou responsáveis dos usuários da APAE atendidos na Clínica de Pacientes Especiais do Curso de Odontologia da UNIMONTES-MG, mostrou dados semelhantes a esta pesquisa realizada no SEPAE, onde os pacientes eram de ambos os sexos e com idade entre 6 e 45 anos. Já uma pesquisa realizada⁽⁴⁾ que avaliou a satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, mostrou dados diferentes da pesquisa realizada no SEPAE, onde a idade dos pacientes variou entre 18 e 74 anos, sendo os maiores percentuais correspondentes às idades entre 31 e 50 anos (40,8%) e entre 18 e 30 anos (40,4%).

Na pesquisa realizada no SEPAE, 58 pacientes se enquadram no nível de escolaridade de fundamental incompleto (65,2%). Este resultado vai de encontro com o estudo⁽⁴⁾ realizado

em Recife, onde a maioria dos pacientes possuía o nível de escolaridade até o Ensino Fundamental (54%).

Na pesquisa realizada no SEPAC, 25 (28,1%) acompanhantes se enquadraram no nível de escolaridade de médio completo. Esses dados vão de encontro aos achados em um estudo⁽⁶⁾ onde a maior parte dos acompanhantes sabiam ler (90,0%) e escrever (85,4%), sendo que 36,6% possuía o ensino fundamental incompleto.

Neste estudo realizado no SEPAC pode-se verificar que a média de idades dos acompanhantes (que são os participantes da pesquisa) é de 47,5 anos variando de 26 à 78 anos de idade, sendo 14 do sexo masculino (15,7%) e 75 do sexo feminino (84,3%). Estes dados vão de acordo com um estudo de Yamashita e colaboradores⁽⁶⁾ que avaliou a associação entre o apoio social e o perfil de cuidadores familiares de pacientes com incapacidades e dependência. Os autores encontraram que os cuidadores eram, em sua maioria, do sexo feminino (90,0%), com média de idade em torno de 52 anos.

Outro estudo⁽⁷⁾ desenvolvido em 2012, que avaliou a qualidade de vida de cuidadores de pessoas com necessidades especiais, apresentou achados parecidos quanto à faixa etária dos acompanhantes, verificou-se que a média de idade era 39,5 anos (± 12 anos), sendo que o cuidador de maior idade tinha 71 anos e o de menor idade tinha 17 anos. Em relação ao sexo verificou-se que 92% eram mulheres e apenas 8% eram homens. O predomínio de mulheres cuidadoras reflete uma condição associada ao gênero, já que cuidar é uma tarefa tradicionalmente atribuída à mulher, refletindo a cultura da sociedade⁽⁸⁾.

Alguns autores ao estudar cuidadores de pacientes adultos, encontraram que essa atividade era realizada exclusivamente por mulheres. Isto parece indicar que, independente da

faixa etária de quem recebe os cuidados e do tipo da patologia que apresentam, geralmente é a mulher que assume a função de cuidadora principal⁽⁹⁻¹¹⁾.

Em relação ao atendimento da enfermagem, nesta pesquisa, apesar da grande maioria dos pesquisados terem assinalado satisfação, três avaliações foram negativas, sendo duas ruins nos itens “Explicações oferecidas com clareza pelo profissional sobre seu tratamento no primeiro contato” e “Condições gerais do ambiente onde o profissional faz o atendimento” e uma avaliação como péssimo no item “Aprofundamento do profissional na avaliação do seu problema”.

Para solucionar os itens “Explicações oferecidas com clareza pelo profissional sobre seu tratamento no primeiro contato” e “Aprofundamento do profissional na avaliação do seu problema”, sugere-se capacitações com os enfermeiros que atuam no setor, no sentido de abordar sobre comunicação efetiva. Uma comunicação efetiva com o paciente abordando a importância da atuação da enfermagem no serviço, irá ajudar os pacientes e acompanhantes a compreenderem a real necessidade desta profissão no setor, visto que muitos acompanhantes não entendem, já que é um setor odontológico.

Os resultados deste estudo realizado no SEPAE, mostraram que a consulta de enfermagem é vista de forma positiva pela maioria dos participantes e compete ao enfermeiro lutar para consolidar tal procedimento, que é exclusivo de sua competência e amparado legalmente.

Em relação ao atendimento da odontologia, esta pesquisa apresentou duas avaliações negativas, sendo as duas “ruins” nos itens “Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do profissional” e “Condições gerais do ambiente onde o profissional faz o atendimento”. Porém no estudo em questão, as manifestações positivas dos usuários sobre o

serviço de odontologia foram superiores às negativas. Esses achados vão de encontro com um estudo⁽⁵⁾ de Rossi-Barbosa e colaboradores desenvolvido com a clientela de uma APAE, onde dos 41 entrevistados, 32 (78,1%) conceituaram como ótimo o atendimento odontológico prestado pelos estudantes e 09 (21,9%) consideraram bom.

Também vão de encontro de pesquisa realizada sobre a satisfação do usuário com os serviços de atendimento odontológico da Faculdade de Odontologia da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, onde obtiveram um resultado de 81,0% de satisfação⁽¹²⁾. Em outro estudo⁽¹³⁾ realizado na clínica integrada do Curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará (CICOUFPA), 92,0% dos pacientes consideraram o atendimento como ótimo e bom.

Avaliação positiva de serviços sob a ótica dos usuários também foi resultado encontrado em outras pesquisas^(14, 15).

Em relação ao atendimento da fisioterapia, esta pesquisa mostrou que as manifestações foram todas positivas. Todas as respostas se enquadram em bom, ótimo e excelente. Vale ressaltar que apenas 11 pacientes/acompanhantes utilizaram o serviço de fisioterapia, representando 12,4%. A baixa utilização pode ter sido motivada em virtude do horário reduzido para o atendimento em comparação com as demais profissões que atendem no SEPAC. Estes dados vão de acordo com uma pesquisa⁽⁵⁾ onde o autor diz que, sobre o atendimento fisioterápico 7,3% e 2,4%, respectivamente, dos entrevistados, consideraram, como ótimo e bom.

Este baixo número de participantes que são acompanhados pelo serviço de fisioterapia no SEPAC em comparação com a quantidade de pacientes atendidos pela enfermagem e a odontologia, vão de acordo com uma pesquisa⁽⁵⁾, onde o autor diz que a baixa proporção de atendimento fisioterápico, é um ponto de alerta para essa clínica. É necessário que os usuários

e os seus responsáveis sejam, desde a primeira consulta esclarecidos sobre os objetivos e possibilidades de tratamento na clínica e da necessidade de aumentar o número de profissionais fisioterapeutas no setor.

Em relação ao atendimento da nutrição, esta pesquisa mostrou que as manifestações foram todas positivas. Todas as respostas se enquadram em bom, ótimo e excelente. Identificou-se que 22 pacientes/acompanhantes que já foram atendidos pelos profissionais da nutrição no setor, representando 24,7%. Ressalta-se que durante o período da coleta de dados, o setor não contou com a atuação de nutricionistas, resultando assim no baixo número de pacientes atendidos nesta especialidade no SEPAE.

A educação nutricional tem um papel importante também em relação à promoção de hábitos alimentares saudáveis desde a infância. Isso é considerado uma medida de alcance coletivo com o fim primordial de proporcionar os conhecimentos necessários e a motivação coletiva para formar atitudes e hábitos de uma alimentação sadia, completa, adequada e variada⁽¹⁶⁾. Reforçando assim a importância do profissional nutricionista no SEPAE.

CONCLUSÃO

Esta pesquisa permitiu definir os clientes do Setor de Pacientes Especiais (SEPAE). A média de idade dos mesmos é de 17,5 anos, sem diferenças em termos de frequência entre os sexos e a maioria, se enquadra com nível de escolaridade baixa. Já os acompanhantes dos pacientes apresentaram, em média, 47,5 anos, sendo a maioria do sexo feminino e com nível médio de escolaridade.

Esta pesquisa permitiu avaliar a satisfação de acompanhantes de pacientes especiais em um hospital universitário do estado de Minas Gerais. Os participantes apresentaram um nível alto de satisfação quanto à assistência oferecida pelos profissionais da enfermagem,

odontologia, fisioterapia e nutrição. O nível de satisfação dos acompanhantes quanto aos serviços prestados no SEPAE variou entre bom e excelente.

Esta pesquisa revela dados da avaliação de um serviço de saúde, importantes para que os gestores locais analisem, e trazer um *feed back* para os clientes e seus acompanhantes, bem como podem auxiliar outras instituições que atendem pacientes especiais. Sugere-se novas pesquisas enfocando a satisfação do usuário e dos profissionais, como forma de colaborar na detecção de pontos de melhoria dos serviços e também na implementação de ações em prol de uma assistência de qualidade, humana e com resolutividade.

REFERENCIAS

1. Tesini DA, Fenton SJ. Oral health of person with physical or mental disabilities. Dent Clin North Am, Philadelphia. 1994 Julho; 38 (3): 483-498.
2. Lotta GS. Avaliação de desempenho na área pública: perspectivas e propostas frente a dois casos práticos. RAE Eletrônica. 2002 Julho-Dezembro; 1 (2): 1-12.
3. Ramos FB. Eficácia do atendimento oferecido aos pacientes da clínica integrada da Faculdade Federal de Odontologia de Diamantina. Rev CROMG. 1997 jul./dez; 3 (3): 56-63.
4. Lima ACS, Cabral ED, Vasconcelos MMVB. Satisfação dos usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. Cad. Saúde Pública. 2010 maio; 26 (5): 991-1002.
5. Rossi-Barbosa LAR, Palma ABO, Coelho IM, Pereira LMB, Abreu MHNG, Costa SM. Expectativa e Satisfação dos Pais ou Responsáveis dos Usuários da APAE Atendidos na

Clínica de Pacientes Especiais do Curso de Odontologia da Unimontes, MG, Brasil.

Revista Brasileira de Odontopediatria Clin Integr. 2007 jan./abr; 7 (1): 51-8.

6. Yamashita CH, Amendola F, Gaspar JC, Alvarenga MRM, Oliveira MAC. Associação entre o apoio social e o perfil de cuidadores familiares de pacientes com incapacidades e dependência. Rev Esc Enferm USP. 2013; 47 (6): 1359-66.
7. Braccialli LMP, Bagagi PS, Sankako AN, Araújo RCT. Qualidade de vida de cuidadores de pessoas com necessidades especiais. Rev. Bras. Ed. Esp. Marília. 2012 Jan-Mar; 18 (1): 113-26.
8. Bicalho CS, Lacerda MR, Catafesta F. Refletindo sobre quem é o cuidador familiar. Revista Cogitare Enfermagem. 2008; 13 (1): 118-23.
9. Gonçalves LHT, Alvarez AM, Sena ELS, Santana LWS, Vicente FR. Perfil da família cuidadora de idoso doente/fragilizado do contexto sociocultural de Florianópolis, SC. Rev Texto & Contexto Enferm. 2006; 15 (4): 570-7.
10. Makiyama TY, Battistella LR, Litvoc J, Martins LC. Estudo sobre a qualidade de vida de pacientes hemiplégicos por acidente vascular cerebral e de seus cuidadores. Acta Fisiatr. 2004; 11 (3): 106-9.
11. Amendola F, Oliveira MAC, Alvarenga MRM. Qualidade de vida dos cuidadores de pacientes dependentes no programa de saúde da família. Texto & Contexto Enfermagem. 2008; 17 (2): 266-72.
12. Resende J, Cantisano MH, Noronha Filho GA. Satisfação do usuário com os serviços de atendimento odontológico. Rev Reg Araçatuba APCD. 1998/1999; 19 (20): 13-8.
13. Araújo IC. Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso

de odontologia da Universidade Federal do Pará [dissertação]. Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

14. Bottan ER, Sperb RAL, Telles PS, Neto MU. Avaliação de serviços odontológicos: a visão dos pacientes. Revista ABENO. 2006; (6): 128-33.
15. Fernandes LMAG. Validação de um instrumento para avaliação da satisfação dos usuários, com os serviços públicos de saúde bucal [tese]. Camaragibe: Faculdade de Odontologia, Universidade de Pernambuco; 2002.
16. Cerqueira MT. Educación en nutrición: Metas e metodología. Boletín de la Oficina Sanitaria Panamericana. 1985; (99): 498-509.

APÊNDICES

Apêndice 1 – Questionário aplicado para coleta dos dados

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS - QUESTIONÁRIO A SER RESPONDIDO PELOS ACOMPANHANTES

Pesquisa: “AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO SETOR DE PACIENTES ESPECIAIS EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO”

Sua participação é extremamente importante para a realização deste trabalho.

Agradecemos o tempo que você dedicará a esta pesquisa e sua colaboração. Estaremos em breve remetendo-lhe os resultados desta análise, que esperamos ser útil para a equipe e instituição.

CARACTERÍSTICAS DOS PACIENTES

1. Idade: _____ anos

2. Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino

3. Escolaridade:

☒ Fundamental Incompleto ☐ Fundamental Completo ☐ Médio Incompleto

☒ Médio Completo ☐ Superior Incompleto ☐ Superior Completo

CARACTERÍSTICAS DOS ACOMPANHANTES

1. Idade: _____ anos

2. Sexo: ☒ Masculino ☐ Feminino

3. Escolaridade:

☒ Fundamental Incompleto ☐ Fundamental Completo ☐ Médio Incompleto

☒ Médio Completo ☐ Superior Incompleto ☐ Superior Completo

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

1. O paciente já foi consultado com a ENFERMAGEM neste setor?

☐)Sim ☐)Não

(Se SIM, continue respondendo as questões abaixo. Se NÃO, pule para a pergunta nº 13)

POR FAVOR, AVALIE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM CADA UMA DAS SEGUINTE AFIRMAÇÕES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM:

2. Explicações oferecidas com clareza pelo enfermeiro(a) sobre seu tratamento no primeiro contato.

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

3. Segurança transmitida pelo enfermeiro(a) durante o tratamento.

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

4. Esclarecimento de suas dúvidas pelo enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

5. O respeito com que você é tratado pelo enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

6. Privacidade respeitada durante o atendimento com o enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

7. Oportunidade dada pelo enfermeiro(a) para expressar sua opinião.

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

8. Aprofundamento do enfermeiro(a) na avaliação do seu problema.

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

9. Tempo de permanência no atendimento com o enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

10. Condições gerais do ambiente onde o enfermeiro(a) faz o atendimento.

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

11. Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

12. Satisfação geral da sua experiência com o enfermeiro(a).

☐)Péssimo ☐)Ruim ☐)Bom ☐)Ótimo ☐)Excelente

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DA ODONTOLOGIA

13. O paciente já foi consultado com os DENTISTAS neste setor?

☐ Sim () Não

(Se SIM, continue respondendo as questões abaixo. Se NÃO, pule para a pergunta nº 25)

POR FAVOR, AVALIE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM CADA UMA DAS SEGUINTE AFIRMAÇÕES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DOS DENTISTAS:

14. Explicações oferecidas com clareza pelo dentista sobre seu tratamento no primeiro contato.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

15. Segurança transmitida pelo dentista durante o tratamento.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

16. Esclarecimento de suas dúvidas pelo dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

17. O respeito com que você é tratado pelo dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

18. Privacidade respeitada durante o atendimento com o dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

19. Oportunidade dada pelo dentista para expressar sua opinião.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

20. Aprofundamento do dentista na avaliação do seu problema.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

21. Tempo de permanência no atendimento com o dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

22. Condições gerais do ambiente onde o dentista faz o atendimento.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

23. Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

24. Satisfação geral da sua experiência com o dentista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DA FISIOTERAPIA

25. O paciente já foi consultado com os FISOTERAPEUTAS neste setor?

☐ Sim ☐ Não

(Se SIM, continue respondendo as questões abaixo. Se NÃO, pule para a pergunta nº 37)

POR FAVOR, AVALIE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM CADA UMA DAS SEGUINTE AFIRMAÇÕES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DA FISIOTERAPIA:

26. Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre seu tratamento no primeiro contato.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

27. Segurança transmitida pelo fisioterapeuta durante o tratamento.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

28. Esclarecimento de suas dúvidas pelo fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

29. O respeito com que você é tratado pelo fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

30. Privacidade respeitada durante o atendimento com o fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

31. Oportunidade dada pelo fisioterapeuta para expressar sua opinião.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

32. Aprofundamento do fisioterapeuta na avaliação do seu problema.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

33. Tempo de permanência no atendimento com o fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

34. Condições gerais do ambiente onde o fisioterapeuta faz o atendimento.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

35. Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

36. Satisfação geral da sua experiência com o fisioterapeuta.

☐ Péssimo ☐ Ruim ☐ Bom ☐ Ótimo ☐ Excelente

SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS DA NUTRIÇÃO

37. O paciente já foi consultado com os NUTRICIONISTAS neste setor?

☐ Sim () Não

(Se SIM, continue respondendo as questões abaixo. Se NÃO, obrigada por sua participação nesta pesquisa).

POR FAVOR, AVALIE SEU GRAU DE SATISFAÇÃO COM CADA UMA DAS SEGUINTE AFIRMAÇÕES EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO DA NUTRIÇÃO:

38. Explicações oferecidas com clareza pelo nutricionista sobre seu tratamento no primeiro contato.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

39. Segurança transmitida pelo nutricionista durante o tratamento.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

40. Esclarecimento de suas dúvidas pelo nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

41. O respeito com que você é tratado pelo nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

42. Privacidade respeitada durante o atendimento com o nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

43. Oportunidade dada pelo nutricionista para expressar sua opinião.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

44. Aprofundamento do nutricionista na avaliação do seu problema.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

45. Tempo de permanência no atendimento com o nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

46. Condições gerais do ambiente onde o nutricionista faz o atendimento.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

47. Facilidade de acesso à sala onde é realizado o atendimento do nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

48. Satisfação geral da sua experiência com o nutricionista.

☐ Péssimo () Ruim () Bom () Ótimo () Excelente

OBRIGADA PELA PARTICIPAÇÃO.