

# Satisfação do cliente

V1.01 - Novembro de 2012

**Sumário:**

Sigla  
 Nome  
 Conceituação  
 Domínio  
 Relevância  
 Estágio do Ciclo de Vida  
 Método de Cálculo  
 Definição de Termos utilizados no Indicador:  
 Interpretação  
 Periodicidade de Envio dos Dados  
 Público-alvo  
 Usos  
 Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações  
 Meta  
 Fontes dos Dados  
 Ações Esperadas para Causar Impacto no Indicador  
 Limitações e Vieses  
 Referências

Sigla	<b>E-CPA-01</b>
Nome	Satisfação do cliente
Conceituação	Avaliar o grau de satisfação dos pacientes quanto à assistência prestada.
Domínio	Centralidade no paciente
Relevância	Essencial
Importância	<p>A maior parte das definições de qualidade leva em consideração a perspectiva do cliente (Ovretveit, 1992), apesar do reconhecimento de sua complexidade e multiplicidade de dimensões (Donabedian, 1980). A satisfação do paciente é um componente essencial da qualidade da assistência, pois é um dos poucos indicadores disponíveis que permite avaliar a prestação de cuidados sob o ponto de vista do usuário. A avaliação da satisfação dos clientes foi um dos primeiros indicadores a ser adotado pelas organizações de saúde envolvidas com iniciativas da qualidade, seja por pressão governamental, das associações profissionais ou das autoridades de saúde. Seu uso continua a ser reforçado pelos diferentes modelos de avaliação externa da qualidade. Os questionários de avaliação da satisfação fornecem subsídios importantes para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, tanto no que se refere aos processos, quanto aos resultados (Wensing e Elwyn, 2003). Há estudos que mostram relação entre a satisfação do cliente e a adesão ao tratamento, bem como melhorias no seu estado de saúde (Fitzpatrick 1991; Jackson <i>et al.</i>, 2001; Williams 1994).</p> <p>Diversos instrumentos são utilizados no mundo (Fitzpatrick 1991; Perneger, 2003). No Brasil, as organizações de saúde desenvolvem seus próprios questionários, o que dificulta a comparação dos diferentes parâmetros avaliados. A questão hoje utilizada para comparar diferentes prestadores no Brasil refere-se à recomendação do serviço a familiares e amigos, que corresponderia assim à síntese da percepção dos usuários sobre os serviços prestados (Aiken <i>et al.</i>, 2012).</p>
Estágio do Ciclo de Vida	E.2

Método de Cálculo	$\left( \frac{\text{Nº de questionários com respostas afirmativas à pergunta - padrão}}{\text{Número de questionários respondidos}} \right) \times 100$
<p>Definição de Termos utilizados no Indicador:</p> <p>a) Numerador</p> <p>b) Denominador</p>	<p>a) Numerador – Número de questionários de satisfação do paciente com respostas afirmativas (“definitivamente sim”/“claro que sim”, “provavelmente sim”) à pergunta-padrão sobre a recomendação do hospital.</p> <p>b) Denominador – Número de questionários respondidos em um mês, excluídos os questionários com a pergunta-padrão sobre a recomendação do hospital em branco ou com múltiplas opções. As respostas a esta pergunta-padrão devem satisfazer a uma escala de quatro opções: “claro que sim”/“definitivamente sim”, “provavelmente sim”, “provavelmente não”, “claro que não”/ “definitivamente não”. Os questionários devem ser impressos e autoadministrados. Os respondedores devem ser os próprios pacientes internados, ou seus familiares, no caso de crianças e idosos dependentes. O número de questionários respondidos deve corresponder, no mínimo, a 10% das altas em um mês.</p> <p>Definições:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Questionário de satisfação do paciente: instrumento de aferição do grau de satisfação do paciente com os serviços prestados, validado para uso no país (caso o instrumento tenha sido inicialmente elaborado em língua estrangeira, deverá ter sido traduzido e validado para o Português do Brasil e para a cultura brasileira). São domínios obrigatórios do questionário o atendimento inicial, o atendimento pela enfermagem, o atendimento médico, a nutrição, a privacidade, a hotelaria e a satisfação geral.</li> <li>2. Pergunta-padrão sobre a recomendação do serviço: <i>O(a) senhor(a) recomendaria este hospital a um familiar ou amigo?</i>. A pergunta-padrão deverá estar inserida em um questionário de satisfação do paciente, não podendo ser administrada isoladamente.</li> </ol>
Interpretação	Quanto maior o percentual, maior a satisfação dos usuários com os serviços prestados.
Periodicidade de Envio dos Dados	Mensal
Público-alvo	Pacientes internados no hospital (ou seus familiares, no caso de crianças e idosos dependentes)

Usos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliar a satisfação do usuário com o serviço prestado.</li> <li>• Os resultados do levantamento dos questionários de satisfação do paciente, nos quais se insere a pergunta-padrão, permitem aos hospitais identificar as oportunidades de melhoria da qualidade da assistência sob a perspectiva dos pacientes.</li> </ul>
Parâmetros, Dados Estatísticos e Recomendações	Vários estudos apontam os altos índices de satisfação dos pacientes. No entanto, estudo recente realizado em 12 países revelou grande variabilidade na avaliação dos pacientes sobre os hospitais – de 35 a 61% dos pacientes deram nota 9 ou 10 sobre 10 e 53 a 78% dos pacientes recomendariam o hospital (Aiken <i>et al.</i> , 2012).
Meta	100% de recomendação do hospital a familiares e amigos
Fontes dos Dados	Serviço de Atendimento ao Cliente/Usuário
Ações Esperadas para Causar Impacto no Indicador	<p>Estímulo à participação dos pacientes nas pesquisas de satisfação por parte das organizações de saúde.</p> <p>Divulgação dos resultados das pesquisas de satisfação à organização.</p> <p>Desenvolvimento de planos de melhoria para itens mal avaliados nos questionários.</p> <p>Monitoramento dos planos de melhoria.</p>
Limitações e Vieses	<p>Apesar da importância das pesquisas de satisfação, há pouca variabilidade nos resultados, isto é, o nível de satisfação em geral é elevado. Algumas características do paciente podem interferir nesta avaliação, tais como estado de saúde, gravidade da doença, idade, média de permanência no hospital, experiências prévias, características do hospital, etc. (Fitzpatrick, 1991; Williams, 1994).</p> <p>Alguns estudos sugerem que benchmarkings nacionais da satisfação do paciente não são confiáveis, dadas as limitações no entendimento do conceito (Draper e Hill, 1996).</p>

## Referências

1. Aiken, L.H. et al. Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. **BMJ** 2012;344:e1717 doi: 10.1136/bmj.e1717
2. Donabedian, A. Explorations in quality assessment and monitoring. Vol.1. **The definition of quality and approaches to its assessment**. Ann Arbor: Health Administration Press. 1980.
3. Draper M, Hill S. Feasibility of national benchmarking of patient satisfaction with Australian Hospitals. **Int J Qual in Healthcare**, 8(5):457-466. 1996.
4. Fitzpatrick, R. Surveys of patient satisfaction: II – Designing a questionnaire and conducting a survey. **BMJ**, 302:1129-32. 1991.
5. Jackson, J.L. et al. Predictors of patient satisfaction. **Soc. Sci. Med**, 52: 609-20. 2001.
6. Jenkinson, C. et al. The Picker Patient Experience Questionnaire: development and validation using data from in-patient surveys in five countries. **Int J Qual in Healthcare**, 14(5):353-8. 2002.
7. Ovretveit, J. **Health service quality**: an introduction to quality methods for health services. London: Blackwell, 1992.
8. Perneger, T.V. et al. A randomized trial of four patient satisfaction questionnaires. **Medical Care**, 41(12):1343-1352. 2003.
9. Wensing, M., Elwyn, G. Methods for incorporating patients' views in health-care. **BMJ**, 326:877-9. 2003.
10. Williams, B. Patient satisfaction: a valid concept. **Soc. Sci. Med.**, 38:509-516. 1994.

