



ORIGINAL / CHAMADA TEMÁTICA

## Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso: aumento da satisfação de pacientes com doença de Crohn

Nursing care with case management: increasing satisfaction of patients with Crohn's disease

Cuidados de Enfermería y manejo de caso: aumento de la satisfacción de pacientes con enfermedad de Crohn

Antonia Mauryane Lopes<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-6166-9037>

Raylane da Silva Machado<sup>2</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-8682-6481>

Amanda Delmondes de Brito Fontenele Fernandes<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-3665-5274>

Grazielle Roberta Freitas da Silva<sup>1</sup>

 <https://orcid.org/0000-0002-0402-6801>

<sup>1</sup>Universidade Federal do Piauí (UFPI). Teresina, Piauí, Brasil; <sup>2</sup>Universidade Federal do Piauí (UFPI). Bom Jesus, Piauí, Brasil.

### RESUMO

**Objetivo:** Avaliar a satisfação da assistência de enfermagem sob a ótica de pacientes com Crohn atendidos pelo programa de gerenciamento de caso. **Métodos:** Estudo quase experimental com grupo único, do tipo antes e depois, realizado com 36 pacientes com doença de Crohn, no período de maio a setembro de 2017 no ambulatório de gastroenterologia do hospital Universitário do Piauí. Utilizou-se a SERVQUAL adaptada para avaliar a satisfação antes e após a intervenção de programa de gerenciamento de caso, que se caracteriza como programa de cuidado para avaliar, gerenciar, ofertar plano de cuidado e monitorar os pacientes por um período de seis meses. **Resultados:** O Gap (lacuna) total, que é a diferença entre a expectativa com o serviço prestado e a sua percepção, assumiu valor positivo ( $0,20 \pm 0,9$ ). As percepções dos pacientes de Crohn superaram as expectativas, isto é, os pacientes se consideraram satisfeitos com a qualidade do serviço de enfermagem após intervenção nas dimensões confiabilidade ( $0,3 \pm 1,3$ ), atendimento ( $0,2 \pm 1,1$ ) e empatia ( $0,5 \pm 1,5$ ), encontrando-se, porém insatisfeitos com a segurança ( $-0,1 \pm 1,0$ ). **Conclusão:** Houve aumento da satisfação dos pacientes com doença de Crohn após intervenção no que se refere à confiabilidade, atendimento e empatia oferecida durante o programa de gerenciamento de caso.

**Descritores:** Doença de Crohn. Administração de Caso. Enfermagem. Satisfação Pessoal.

### ABSTRACT

**Objective:** To evaluate the satisfaction of nursing care from the perspective of patients with Crohn's disease attended by the case management program. **Methods:** A quasi-experimental study with a single group, before and after, was conducted with 36 Crohn's patients, in the period from May to September 2017 in the gastroenterology outpatient clinic of the University Hospital of Piauí. The adapted SERVQUAL was used to assess satisfaction before and after the Case Management program intervention, which is characterized as a care program to assess, manage, offer care plans, and monitor patients over a six-month period. **Results:** The total Gap, which is the difference between the expectation of the service provided and its perception, assumed a positive value ( $0.20 \pm 0.9$ ). The perceptions of Crohn's patients exceeded expectations, that is, they were satisfied with the quality of nursing service after intervention in the dimensions: reliability ( $0.3 \pm 1.3$ ), attendance ( $0.2 \pm 1.1$ ), and empathy ( $0.5 \pm 1.5$ ); but dissatisfied with safety ( $-0.1 \pm 1.0$ ). **Conclusion:** There was an increase in Crohn's disease patients' satisfaction after intervention regarding the reliability, attendance, and empathy offered during the case management program.

**Descriptors:** Crohn's disease. Case Management. Nursing. Personal Satisfaction.

### RESUMÉN

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los cuidados de enfermería desde la perspectiva de los pacientes de Crohn asistidos por el programa de manejo de casos. **Métodos:** Estudio casi experimental con grupo único, del tipo antes y después, realizado con 36 pacientes con enfermedad de Crohn, de mayo a septiembre de 2017 en el ambulatorio de gastroenterología del hospital universitario de Piauí. Se utilizó SERVQUAL para evaluar la satisfacción antes y después de la intervención de un programa de manejo de casos, que se caracteriza como un programa de cuidados para evaluar, gestionar, ofrecer un plan de atención y monitorear a los pacientes durante un período de seis meses. **Resultados:** El Gap (brecha), que es la diferencia entre la expectativa con el servicio prestado y su percepción, asumió valor positivo ( $0,20 \pm 0,9$ ). Las percepciones de los pacientes de Crohn superaron las expectativas, es decir, los pacientes se consideraron satisfechos con la calidad del servicio de enfermería después de la intervención en las dimensiones fiabilidad ( $0,3 \pm 1,3$ ), atención ( $0,2 \pm 1,1$ ) y empatía ( $0,5 \pm 1,5$ ), hallándose, sin embargo, insatisfechos con la seguridad ( $-0,1 \pm 1,0$ ). **Conclusión:** Hubo un aumento en la satisfacción de los pacientes con enfermedad de Crohn después de la intervención con respecto a la confiabilidad, la atención y la empatía ofrecidas durante el programa de manejo de casos.

**Descriptores:** Enfermedad de Crohn. Manejo de Caso. Enfermería. Satisfacción Personal.

## INTRODUÇÃO

A satisfação do paciente é uma forma indireta de avaliar a qualidade do serviço, pois identifica aspectos suscetíveis de melhoria, favorecendo a humanização na instituição e oportunizando aos profissionais e gestores conhecerem na prática as repostas da comunidade à oferta do serviço em saúde. A avaliação da satisfação da prática dos serviços hospitalares por meio da ótica dos pacientes difundiu-se pelos meados dos anos 60 nos Estados Unidos da América. No Brasil, teve início a partir da década de 90 pelo fortalecimento do controle social.<sup>(1,2)</sup>

O termo “satisfação” tem nítida relação com “qualidade percebida”, entretanto, a satisfação é entendida como reação emocional quanto à performance de um bem ou produto e está relacionada às experiências vivenciadas, as quais podem afetar o resultado de acordo com os cuidados recebidos. A qualidade percebida é julgamento global relacionado a um bem ou serviço, podendo ou não satisfazer o paciente.<sup>(2,3)</sup>

Para a avaliação da satisfação do serviço existem escalas preditivas, entre as quais o SERVQUAL tem se destacado por seu uso na área da saúde. Nessa escala anteriormente validada é feita uma comparação entre a expectativa e a percepção do serviço no ponto de vista do cliente e o seu uso estende-se na prática de enfermagem.<sup>(4)</sup>

A SERVQUAL busca identificar medidas de avaliação que levem em consideração as lacunas (gaps) entre as expectativas dos usuários e a percepção do que realmente é oferecido. Esses gaps seriam os grandes obstáculos na tentativa de se atingir um nível de excelência na prestação de serviços.<sup>(4)</sup>

A avaliação da satisfação dos pacientes que convivem com doenças crônicas configura-se como marcador da assistência de longo prazo. No universo das doenças crônicas degenerativas, têm-se a doença de Crohn, que se caracteriza como uma enfermidade do sistema gastrointestinal ocasionando inflamação da boca ao ânus. Sua incidência tem evoluído em países industrializados ocidentais, com etiologia ainda incerta, apesar de as teorias relacionarem a sua apresentação mediada por fatores genéticos, ambientais e nutricionais.<sup>(5,6)</sup>

A assistência de enfermagem em Doenças Inflamatórias Intestinais (DIIs) tem crescido em países desenvolvidos, como Canadá que utiliza programa de atendimento personalizado buscando, por meio do processo de colaboração, assistir, acompanhar e observar a necessidade de saúde do paciente, familiar e cuidador. Esse tipo de modalidade do cuidado é chamado de gerenciamento de caso (GC) e consiste em uma ferramenta eficaz que, se aplicada, reduz custo na assistência, além de aumentar a comunicação entre paciente e profissional.<sup>(7)</sup>

No Brasil, o gerenciamento de caso consiste na assistência planejada, a qual deve atender todas as necessidades de saúde do paciente, dos familiares e dos cuidadores. O programa de Gerenciamento de caso por meio da coordenação das informações, comunicação e sinergia com equipe no atendimento

Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso.. ao paciente e a família tem provocado impacto de melhoria no sistema de saúde.<sup>(7)</sup>

O gerenciamento de casos utiliza a comunicação como recurso para garantia da segurança do paciente, qualidade no atendimento e menor custo econômico. Dessa maneira, destaca-se entre as tecnologias que auxiliam a assistência de enfermagem acerca da forma de gerenciar o cuidado e vem ganhando espaço na área da enfermagem.<sup>(7)</sup> Porém, poucos estudos são apresentados na literatura com sua aplicação para pacientes com DI.<sup>(8)</sup>

A incorporação do gerenciamento de casos nos serviços hospitalares se traduz em resultados favoráveis quanto ao cuidado na centralização no paciente observando a satisfação, experiência, engajamento e empoderamento do paciente como ferramentas positivas.<sup>(8)</sup> Nesse sentido, diante das melhorias plausíveis que os programas de gerenciamento de casos podem oferecer aos pacientes com doença de Crohn, entende-se a importância de estudar sua eficácia como uma das boas práticas de enfermagem no contexto das doenças inflamatórias intestinais.

O presente estudo justifica-se pela necessidade de avaliação constante do nível de satisfação com os serviços de Enfermagem prestados à clientela com doença de Crohn, por serem pacientes crônicos, fistulizantes e recidivantes que buscam a remissão da doença continuamente, assim como pelo impacto negativo na qualidade de vida com que os portadores convivem. Isso posto, esses motivos somam-se à realização da pesquisa, a fim do conhecimento precoce dos fatores que possam satisfazê-los ou não, para possíveis intervenções na assistência de enfermagem a esse público.

Dessa forma, o objetivo da pesquisa foi avaliar a satisfação dos pacientes com doença de Crohn com serviço de enfermagem antes e após a intervenção, mediada pela pergunta investigativa: Os pacientes de Crohn sentem-se satisfeitos com o serviço de enfermagem ofertado após programa de gerenciamento de caso?

## MÉTODOS

Trata-se de estudo quase experimental com pré e pós-testes, sem grupo controle, seguindo as diretrizes do SQUIRE -*Standards for Quality Improvement Reporting Excellence*. Foi realizado em hospital universitário no nordeste brasileiro, de janeiro a setembro de 2017. A amostra de conveniência foi composta por 36 pacientes diagnosticados com doença de Crohn cadastrados no referido hospital. Os critérios de inclusão foram: participantes de ambos os sexos, que realizam tratamento via ambulatorial há mais de um ano. Excluíram-se os pacientes internados, devido à impossibilidade de respostas quanto aos aspectos sociais relacionados à qualidade de vida nos últimos 15 dias; e portadores de colostomia, pelo fato da particularidade da escala que avalia a qualidade de vida dos pacientes com DI (*Inflammatory Bowel Disease Questionnaire - IBDQ*), considerando que as pessoas com colostomia não teriam como responder

fielmente em relação à vontade de evacuar por ser involuntária.

Os instrumentos utilizados foram formulário para extrair dados socioeconômicos; SERVQUAL e GerenciaQualiCrohn. A SERVQUAL é um instrumento curto, de múltipla escolha, confiável e válido para avaliar as expectativas e as percepções do serviço oferecido, em que a mensuração da satisfação percebida pelo paciente é feita através da medição das diferenças entre os escores de percepção e os de expectativa.<sup>(9)</sup>

Neste instrumento, cada dimensão possui de 4 a 5 itens e cada afirmação tem duas partes, uma é sobre expectativa de um determinado item e outra sobre a percepção do mesmo item estruturadas em tipo *likert*. A escala utilizada nesta pesquisa, intitulada de SERVQUAL foi adaptada para realidade do estudo, sendo recomendação dos autores. Realizou-se teste de confiabilidade com escala adaptada e observou-se a consistência interna geral alta ( $\alpha=0,896$ ); na avaliação dos valores das subescalas - expectativa ( $\alpha=0,876$ ) e percepção ( $\alpha=0,928$ ). O item com valor de consistência interna mais baixo foi - Atendimento ( $\alpha=0,391$ ).<sup>(10)</sup>

A intervenção do estudo consistiu na aplicação do “GerenciaQualiCrohn” no programa de gerenciamento de caso. Os passos principais no processo de GC foram: 1) Identificação do cliente, nessa fase foi realizada a seleção e engajamento no processo de GC do paciente; 2) Avaliação e identificação de oportunidades, envolveu a recolha, análise e síntese de informação com objetivo de desenvolver ações para o paciente, isto é, plano de cuidado; 3) Desenvolvimento do Plano de Cuidados de Gestão de Casos: nessa fase, fez-se o plano de cuidados de caso, que é uma ferramenta estruturada e dinâmica utilizada para documentar as oportunidades, intervenções e metas esperadas; 4) Implementação e Coordenação do Plano de Cuidado; 5) Acompanhamento e avaliação do Plano de cuidado: etapa realizada por acompanhamento telefônico; e 6) Encerramento do processo de GC: essa fase, centrou-se em interromper ou repetir o processo de GC, mediante os resultados ou quando as necessidades e desejos do paciente tivessem mudado, isto é, tivessem sido alcançados.<sup>(7,10)</sup>

O estudo foi realizado em 3 fases (pré, intervenção, pós). Na fase 1 do protocolo do estudo foi realizada a aplicação da escala (SERVQUAL adaptada - expectativa) em todos os pacientes participantes que atenderam aos critérios de inclusão. Essa etapa teve duração de três meses. A coleta de dados ocorria em dois dias da semana no ambulatório de Doenças Inflamatórias intestinais (DII) e no centro de infusão.

A fase 2 consistiu na aplicação do “GerenciaQualiCrohn”. Nesta etapa, deu-se início o programa de Gerenciamento de caso. A enfermeira gerente/pesquisadora realizava as ações mediadas pelo GerenciaQualiCrohn nas consultas de enfermagem, em salas individuais, dentro do centro de infusão. Durante as consultas realizava-se medição dos sinais vitais, formulação de diagnósticos e intervenções de enfermagem baseadas nas necessidades dos pacientes com Crohn. Assim, ofertavam-se intervenções verbais baseadas no

Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso..  
escore da qualidade de vida avaliada após mensuração pela IBDQ.

Trata-se de um instrumento em forma de fluxograma que objetiva guiar o enfermeiro(a) para o programa de gerenciamento de caso com foco na qualidade de vida dos pacientes com Doença de Crohn. Foi elaborado e validado quanto ao conteúdo e aparência, com boas medidas psicométricas e necessita em média de 27, 6 min para sua aplicabilidade.<sup>(10)</sup>

O GerenciaQualiCrohn configura-se como inovação tecnológica em que o enfermeiro, ao usá-lo, tem suporte para avaliar os pacientes com exame físico e considerar as necessidades humanas básicas afetadas, elaborar diagnósticos de enfermagem e realizar atividades de enfermagem de acordo com o escore da qualidade de vida dos pacientes, além de acompanhamento e monitorização por ligações telefônicas periódicas. O instrumento orienta o enfermeiro a realizar o contato telefônico dependendo dos escores da qualidade de vida após avaliação. Se ruim, haverá mais de um contato e, se qualidade excelente, o paciente terá um prazo maior para retorno.

Um dos principais objetivos do GerenciaQualiCrohn é avaliar a qualidade de vida desses pacientes com DII, e para isso tem anexado ao instrumento a escala IBDQ, a qual foi validada para o contexto brasileiro<sup>(11)</sup>, sendo possível escalonar esse construto em: excelente, boa, regular, ruim por meio de quatro domínios, a saber: sistêmicos, intestinais, aspectos sociais e emocionais

Os pacientes tiveram atendimento no programa de Gerenciamento de Caso durante 6 meses. Contabilizou-se o tempo dispensado ao usar o “GerenciaQualiCrohn”. O seguimento da continuidade do cuidado e das ações a serem executadas foi obedecido conforme as etapas do instrumento GerenciaQualiCrohn”. Foram realizadas em torno de 5 a 7 aplicações do instrumento por dia, individualmente.

Na fase 3, aplicou-se escala (SERVQUAL adaptada - percepção) após 6 seis meses do programa de gerenciamento de caso. A coleta de dados ocorreu em dias alternados no centro de infusão medicamentosa, no qual fazem tratamento duas vezes por semana. Foi realizada pelos pesquisadores. Esta fase teve durabilidade de três meses após a intervenção e os pacientes foram abordados no momento antes da infusão dos medicamentos em sala específica.

Quanto à análise dos dados, as variáveis categóricas foram avaliadas de forma descritiva com frequência simples e para as variáveis numéricas (discretas/contínuas) foram realizadas medidas de tendência central (média e mediana) e dispersão (desvio-padrão). Cada questão da SERVQUAL adaptada, assim como seus domínios, foi testada quanto à normalidade e sua distribuição por meio do teste de *Kolmogorov - Smirnov*. Utilizou-se teste não paramétrico *Wilcoxon* para comparação dos dados do pré e pós teste. Considerou-se o nível de significância 5 %.

Quanto aos aspectos éticos, esta pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do

**RESULTADOS**

A maioria dos participantes era do sexo masculino (58,3%) com média de idade de 36,5±11,5. Quanto à escolaridade, 69,4% tinham mais de 9 anos de estudo, 52,8% eram casados e 38,9% não possuíam filhos, sendo que 58,3% se autodeclararam pardos e 61,1% residiam na capital.

A média da renda individual foi de um salário-mínimo e 97,2% declararam não ser fumantes. Quanto ao tempo de tratamento medicamentoso com imunobiológicos desde a descoberta da doença,

O item de menor média em comparação com as quatro dimensões da SERVQUAL adaptada-expectativa foi “os enfermeiros têm os seus horários convenientes para todos os seus usuários” com média de 5,3±1,7. O item de maior média (6,6±0,6) foi “O comportamento dos enfermeiros lhe transmite segurança”.

Na Fase 3 foi avaliada a SERVQUAL adaptada - percepção, a **Tabela 2** mostra as análises das médias desta etapa.

**Tabela 1.** Médias dos itens da SERVQUAL adaptada - expectativa- FASE 1 nos pacientes com Doença de Crohn atendidos no ambulatório. Teresina, Piauí, Brasil, 2018.

Domínios	Itens	N	M	DP (±)	Min	Max
Confiabilidade	Os enfermeiros o prometem em certo tempo eles cumprem	36	5,7	1,4	1	7
	Os enfermeiros demonstram interesse em resolver o problema	36	5,9	1,3	1	7
	Os enfermeiros fazem o serviço certo logo da 1ª vez	36	5,7	1,4	1	7
	Os enfermeiros sempre procuram realizar a tarefa sem erro	36	6,2	1,1	1	7
Atendimento	Os enfermeiros promovem a você os serviços nos prazos que lhe são executados	36	6,0	0,8	4	7
	Os enfermeiros dão atendimento com rapidez	36	5,8	1,3	1	7
	Os enfermeiros têm sempre boa vontade de ajudá-lo	36	6,3	0,7	5	7
	Os enfermeiros não estão ocupados para esclarecer dúvidas	36	5,4	1,8	1	7
Segurança	O comportamento dos enfermeiros lhe transmite segurança	36	6,6	0,6	5	7
	Você se sente seguro(a) para internação neste hospital	36	6,3	0,8	4	7
	Os enfermeiros são educados com você	36	6,4	1,2	1	7
	Os enfermeiros possuem conhecimento necessário para responder as suas questões	36	6,3	0,8	4	7
Empatia	Os enfermeiros dão atenção individual a você	36	5,5	1,5	1	7
	Os enfermeiros têm os seus horários convenientes para todos os seus usuários	36	5,3	1,7	1	7
	Os enfermeiros estão dispostos a oferecer-lhe o melhor serviço	36	6,2	1,1	2	7
	Os enfermeiros dão a você um atendimento personalizado	36	5,8	1,3	1	7
	Os enfermeiros prestam o melhor serviço a você.	36	6,1	1,2	2	7
	Os enfermeiros percebem suas necessidades específicas	36	5,6	1,6	1	7

Legenda: M: média; Min=Mínimo, Max= Máximo. DP± Desvio Padrão

Fonte: Elaboração das autoras (2022).

O item com pior avaliação na Fase 3 foi “Os enfermeiros não estão ocupados para esclarecer dúvidas” com média de 6,0±1,6 e a de melhor avaliação foi “Os enfermeiros prestam o melhor serviço a você” com valores médios de 6,6±0,8.

A **Tabela 3** apresenta os resultados referentes à comparação das médias das dimensões da escala SERVQUAL adaptada (expectativa versus percepção) aplicada na fase 1 e fase 3 respectivamente.

Observou-se que, na expectativa, o domínio com maior média foi “Segurança”, 6,4±0,9. Na percepção, houve aumento dos valores médios em 3 domínios, sendo que dois domínios (“Segurança” 6,3±0,9 e “Empatia” 6,3±1,1) apresentaram valores semelhantes. Entretanto, identificou-se uma redução

do valor da média de segurança comparando antes e depois da intervenção, ainda que esta diferença não tenha sido estatisticamente significativa.

Pelo teste não paramétrico Wilcoxon, encontrou-se uma melhora estatisticamente significativa na satisfação dos pacientes de Crohn em relação à dimensão “empatia”, de forma que as percepções superam as expectativas.

A **Tabela 4** traz as médias dos Gaps dos quatro domínios da SERVQUAL adaptada: confiabilidade, atendimento, segurança e empatia.

**Tabela 2.** Análise das médias das dimensões da SERVQUAL adaptada - percepção dos pacientes com Doença de Crohn atendidos no ambulatório. Teresina, Piauí, Brasil, 2018.

Domínios	Itens	N	M	DP	Min	Max
Confiabilidade	Os enfermeiros o prometem em certo tempo eles cumprem	36	6,1	1,4	2	7
	Os enfermeiros demonstram interesse em resolver o problema	36	6,2	1,3	2	7
	Os enfermeiros fazem o serviço certo logo da 1ª vez	36	6,1	1,3	3	7
	Os enfermeiros sempre procuram realizar a tarefa sem erros	36	6,3	1,2	2	7
Atendimento	Os enfermeiros promovem a você os serviços nos prazos que lhe são executados	36	6,1	1,5	1	7
	Os enfermeiros dão atendimento com rapidez	36	6,1	1,3	2	7
	Os enfermeiros têm sempre boa vontade de ajudá-lo	36	6,3	1,3	2	7
	Os enfermeiros não estão ocupados para esclarecer dúvidas	36	6,0	1,6	2	7
Segurança	O comportamento dos enfermeiros lhe transmite segurança	36	6,2	1,2	2	7
	Você se sente seguro(a) para internação neste hospital	36	6,1	1,6	1	7
	Os enfermeiros são educados com você	36	6,5	1,1	2	7
	Os enfermeiros possuem conhecimento necessários para responder as suas questões	36	6,4	0,9	3	7
Empatia	Os enfermeiros dão atenção individual a você	36	6,1	1,5	1	7
	Os enfermeiros têm os seus horários convenientes para todos os seus usuários	36	6,1	1,3	1	7
	Os enfermeiros estão dispostos a oferecer-lhe o melhor serviço	36	6,4	0,9	3	7
	Os enfermeiros dão a você um atendimento personalizado	36	6,3	1,3	1	7
	Os enfermeiros prestam o melhor serviço a você	36	6,6	0,8	3	7
	Os enfermeiros percebem suas necessidades específicas.	36	6,2	1,6	1	7

Legenda: M: média; DP desvio padrão; Min: mínimo. Máx: máximo.

Fonte: Elaboração das autoras (2022).

**Tabela 3.** Comparação entre as médias das subescalas da SERVQUAL- adaptada expectativa/percepção dos pacientes com Doença de Crohn atendidos no ambulatório do HUPI, (n=36). Teresina, Piauí, Brasil, 2018.

Domínios	EXPECTATIVA			PERCEPÇÃO			p-valor*
	M ± DP	Mín	Máx	M ± DP	Mín	Máx	
Confiabilidade	5,9 ± 1,0	4,5	7	6,2 ± 1,1	3	7	0,088
Atendimento	5,9 ± 0,7	2,3	7	6,1 ± 0,9	3,6	7	0,190
Segurança	6,4 ± 0,9	4,3	7	6,3 ± 0,9	3,3	7	0,976
Empatia	5,7 ± 1,1	2,3	7	6,3 ± 1,1	3	7	0,009

Legenda: M: média; DP desvio padrão; Min: mínimo. Máx: máximo. \*Teste Wilcoxon

Fonte: Elaboração das autoras (2022).

**Tabela 4.** Gaps das dimensões confiabilidade, atendimento, segurança e empatia da SERVQUAL adaptada. Teresina, Piauí, Brasil, 2018.

GAPS	M ± DP	Mín	Máx
Gap 2- Confiabilidade	0,3 ± 1,3	-4,0	2,5
Gap 3- Atendimento	0,2 ± 1,1	-3,4	2,5
Gap 4- Segurança	-0,1 ± 1,0	-3,8	1,5
Gap 5 - Empatia	0,5 ± 1,5	-4,0	4,7
<b>Gap total- Escore de satisfação</b>	<b>0,2 ± 0,9</b>	<b>-3,5</b>	<b>1,7</b>

Legenda: M: média; DP desvio padrão; Min: mínimo. Máx: máximo.

Fonte: Elaboração das autoras (2022).

Considerado a diferença das médias entre percepção e expectativa observados nos valores de gaps, a dimensão “Segurança” obteve Gap negativo (-0,1±1,0), demonstrando que a satisfação com qualidade do serviço diminui nesse domínio. Os demais indicadores obtiveram valores positivos, o

que demonstra satisfação dos pacientes de Crohn. Os valores percebidos, ou seja, referentes a como os pacientes de Crohn perceberam o serviço de assistência de enfermagem realizado por meio do gerenciamento de casos, foram maiores que as

expectativas deles em três dimensões: confiabilidade, atendimento e empatia.

A dimensão “Empatia” teve a maior variação de média entre os quatro domínios (0,5±1,5), caracterizando que os pacientes de Crohn tiveram uma melhor percepção em relação à atenção personalizada e individualizada dada pelo enfermeiro após a intervenção. O Gap total assumiu valor positivo (0,20,2±0,9). Os Gaps relativos aos itens individuais de cada dimensão estão dispostos na **Tabela 5**.

Na dimensão Atendimento, o item “Os enfermeiros têm sempre boa vontade de ajudá-lo”, obteve Gap = 0, significando que as percepções dos pacientes de Crohn foram condizentes com as expectativas.

Observa-se que os itens que apresentaram uma expectativa superior à percepção em relação à assistência de enfermagem foram: “os comportamentos dos enfermeiros lhe transmitem segurança” (-0,6); “você se sente seguro (a) para internação neste hospital” (-0,1); “os enfermeiros são educados com você” (-0,3).

**Tabela 5.** Gaps dos itens de cada dimensão da SERVQUAL adaptada, (n=36). Teresina, Piauí, Brasil, 2018.

Dimensões	E	P	GAP (P-E)
<b>Confiabilidade</b>			
Os enfermeiros o prometem em certo tempo eles cumprem	5,7	6,1	0,4
Os enfermeiros demonstram interesse em resolver o problema	5,9	6,2	0,3
Os enfermeiros fazem o serviço certo logo da 1ª vez	5,7	6,1	0,4
Os enfermeiros sempre procuram realizar a tarefa sem erros	6,2	6,3	0,1
<b>Atendimento</b>			
Os enfermeiros promovem a você os serviços nos prazos que lhe são executados	6,0	6,3	0,3
Os enfermeiros dão atendimento com rapidez	5,8	6,1	0,3
Os enfermeiros têm sempre boa vontade de ajudá-lo	6,3	6,3	0,0
Os enfermeiros não estão ocupados para esclarecer dúvidas	5,4	6,3	0,9
<b>Segurança</b>			
O comportamento dos enfermeiros lhe transmite segurança	6,6	6,0	-0,6
Você se sente seguro(a) para internação neste hospital	6,3	6,2	-0,1
Os enfermeiros são educados com você	6,4	6,1	-0,3
Os enfermeiros possuem conhecimentos necessários para responder as suas questões	6,3	6,5	0,2
<b>Empatia</b>			
Os enfermeiros dão atenção individual a você	5,5	6,4	0,9
Os enfermeiros têm os seus horários convenientes para todos os seus usuários	5,3	6,1	0,8
Os enfermeiros estão dispostos a oferecer-lhe o melhor serviço	6,2	6,1	-0,1
Os enfermeiros dão a você um atendimento personalizado	5,8	6,4	0,6
Os enfermeiros prestam o melhor serviço a você	6,1	6,3	0,2
Os enfermeiros percebem suas necessidades específicas	5,6	6,2	0,6

Legenda: E- Expectativa. P- Percepção.

Fonte: Elaboração das autoras (2022).

## DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo expressaram o julgamento global dos pacientes com doença de Crohn sobre as percepções e expectativas em relação ao serviço de enfermagem realizado por meio do gerenciamento de caso no ambulatório. As percepções dos pacientes de Crohn superaram as expectativas, em que se apresentaram como satisfeitos com a qualidade do serviço de enfermagem nas dimensões Confiabilidade, Atendimento e Empatia após intervenção, apesar do Gap negativo na dimensão Segurança.

A avaliação da satisfação por meio da SERVQUAL permitiu resultados que servirão de alerta aos gestores e profissionais de enfermagem, no sentido de melhorar a oferta em saúde e elaboração de plano de ação futuro, permitindo visibilidade de pontos fracos, tendo como base o nível de satisfação dos pacientes com doença de Crohn atendidos em ambulatório.<sup>(10)</sup>

A análise da dimensão “confiabilidade” permitiu evidenciar que os pacientes com doença de Crohn, especialmente na faixa etária de 40 a 50 estavam satisfeitos e se sentiram confiantes com os enfermeiros, pois estes sempre procuram realizar a tarefa sem erro, segundo as expectativas dos pacientes atendidos.

Na dimensão “atendimento”, as percepções superaram as expectativas após o programa de gerenciamento de caso. Esse dado representa uma das competências humana e profissional do enfermeiro em ajudar aos pacientes atendidos e prover agilidade no serviço. Essa dimensão é muito importante para qualidade do serviço oferecido, visto que o atendimento se dá no campo de relações humanas onde estão presentes modos singulares de existência, ou seja, cada indivíduo necessita de atenção especial e individualizada.<sup>(12)</sup>

No contexto da dimensão “segurança”, a identificação de Gap negativo mostrou uma insatisfação com o serviço, isto é, a percepção não superou a expectativa. No entanto, cabe destacar que tanto as médias de expectativas quanto as de percepção em cada item deste domínio tiveram níveis altos. Porém, quando comparados entre si, houve um discreto decréscimo, mostrando a necessidade de melhorias para alcançar a satisfação desses pacientes. Pois, sabe-se que o paciente satisfeito e seguro poderá recomendar o serviço realizado pela equipe e contribuir para a gestão de qualidade do hospital.<sup>(13)</sup>

A dimensão “segurança” garante aos pacientes confiança de modo que se sintam protegidos no ambiente, pois tem forte relação com destreza da

instituição e dos profissionais na realização do serviço. Na visão dos pacientes a segurança no ambiente hospitalar relaciona-se com cortesia e ciência que os profissionais de saúde oferecem na execução de alguns procedimentos e do serviço executado.<sup>(14)</sup>

Convém destacar que se sentir seguro para internação no hospital que se faz tratamento nível ambulatorial é um dado que reforça mais atenção por parte dos profissionais que atendem essa clientela. Nesse sentido, fica evidente a importância do uso de ferramentas avaliativas preditivas, que analise a ótica dos usuários dos serviços ofertados em instituições levando em consideração as discrepâncias de cada setor dentro do serviço hospitalar, especialmente as experiências passadas com internação na área hospitalar. Na particularidade desta pesquisa, pode-se acrescentar aos resultados encontrados como prioridade para relutar por melhorias relacionadas aos cuidados e que a atenção dispensada para esses pacientes, pelos enfermeiros, seja constante, mesmo diante das dificuldades.

Na dimensão “empatia”, os pacientes de Crohn tiveram melhor percepção em relação à atenção personalizada e individualizada oferecida pelo enfermeiro após intervenção, por meio das ações de acolhimento e respeito no momento do atendimento. Pode-se perceber por meio desse resultado a importância da qualidade do serviço para impacto positivo e novas implicações nas práticas de Enfermagem.<sup>(15)</sup>

Cabe ressaltar que o cuidado que a enfermagem desenvolve centrado nas necessidades do paciente está em construção, juntamente com ações diárias vinculadas às instituições hospitalares e intimamente ligado ao atributo comunicação e relações interpessoais.<sup>(16)</sup>

Neste sentido, os pacientes devem receber o tratamento de forma personalizada para que se sintam empoderados e confiem no profissional que lhe assiste, haja vista que, por meio da empatia, as pessoas conseguem experimentar sentimentos do próximo, como se fossem seus. De forma que o diálogo, escuta e toque são ações que geram sentimentos de gratidão, e tem potencial para contribuir com o aumento da satisfação do paciente.<sup>(16)</sup>

A empatia é um dos pilares mais importante dentro da SERVQUAL, pois demonstra aspectos subjetivos sob a ótica dos que são assistidos, diferentemente dos relacionados aos elementos tangíveis. Estudo realizado demonstrou que os usuários do serviço se sentiam insatisfeitos com a falta de atenção dos profissionais de saúde e que isso traz estreita relação com a baixa satisfação no atendimento.<sup>(12)</sup> Esse dado reforça a importância da inserção em programa de gerenciamento de caso, o qual garanta atendimento humanizado integral com abrangência nos contextos: físico, humano, tecnológico e administrativo.

Constatou-se que respeito, confiança e empatia foram os principais fatores evidenciados pelos pacientes relacionados à sua satisfação. Assim, o cuidado que a enfermagem executa é um dos mais relevantes no que concerne à satisfação geral dos

Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso.. pacientes em nível ambulatorial ou de internação, bem como sua permanência no local do tratamento.<sup>(13,17-18-19)</sup>

O estudo trouxe contribuições para o avanço da ciência da Enfermagem, em especial na área da Doença Inflamatória Intestinal. Os pacientes acometidos por doença do Crohn sofrem com exacerbações e complicações advindas da doença, a qual se caracteriza como crônica e recidivante ocasionando forte impacto negativo na qualidade de vida. Nesse sentido, avaliar periodicamente os fatores que possam satisfazê-los ou não, torna-se essencial para a garantia de assistência livre de preconceitos e medidas desnecessárias. A qualidade no serviço ofertado a essas pessoas necessita de um olhar crítico-reflexivo, sobretudo na temática da qualidade do serviço medida pela satisfação dos usuários.

Os enfermeiros na contemporaneidade estão passando pelo processo de implementação de práticas avançadas no oferecimento do seu cuidado, de forma que a avaliação sob a ótica dos pacientes assistidos se faz um fator indispensável<sup>(20)</sup>.

Avançamos no conhecimento sobre as potencialidades e desafios que emergem a partir da intervenção contribuindo para aprimorar o cuidado em enfermagem. Endossa-se a contribuição desta pesquisa para o avanço do saber, dentro do contexto da ciência enfermagem por utilizar-se de escalas preditivas e, pelo ineditismo de aplicar o “GerenciaQualiCrohn” no programa de Gerenciamento de caso. Dessa forma, com esse estudo é possível buscar por melhoria em “locus” para provocar mudanças na forma do cuidado em Enfermagem.

Acredita-se que esses achados poderão causar novas investigações e reflexões para tornar a qualidade da assistência de enfermagem como indicador primordial no ambiente hospitalar e despertar interesse em melhorias nos serviços prestados nas instituições públicas pela compreensão da expectativa e percepção de qualidade e satisfação dos serviços prestados dos seus usuários.

O estudo apresentou como limitação, a dificuldade de acesso aos pacientes que não voltaram para conclusão do tratamento em dias agendados, e para reverter e diminuir a situação, a pesquisadora entrava em contato por telefone com os participantes para agendamento a posteriori.

## CONCLUSÃO

Os pacientes de Crohn tiveram melhor percepção do serviço de enfermagem após o programa de gerenciamento de caso com intervenção do “GerenciaQualiCrohn”, sentindo-se satisfeitos com as dimensões da qualidade de confiabilidade, atendimento e empatia, embora insatisfeitos com a dimensão segurança.

O estudo trouxe para área da enfermagem em Doença Inflamatória Intestinal, a visibilidade para o cuidado centrado no paciente e de todas as pessoas que fazem parte do contexto familiar com favorecimento das relações interpessoais, melhoria do sistema de prestação da assistência por meio dos programas de cuidado, cujo foco é atendimento com

vista à promoção de segurança e qualidade do processo assistencial.

Soma-se também o uso de escalas preditivas para avaliação da satisfação da clientela como recurso válido para ações intervencionistas. Espera-se que esses resultados possam servir como requisito para mudança na prática de enfermagem a pacientes com doença de Crohn, em especial no que se refere à segurança no atendimento. Recomenda-se que novos estudos sejam realizados dentro da área a fim de melhorar os serviços para a clientela.

## REFERÊNCIAS

- García-Galicia A, et al. Validation of a fast scale patient's satisfaction in emergencies. *Rev. Méd. Inst. Mex. Seguro Soc.* 2021;59(6):528-37. Disponível em: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/02/1357540/4145-28351-1-pb-06-09.pdf>
- Mendonça M, De Castro APC. Pesquisas de satisfação com pacientes de serviços de saúde: uma pesquisa bibliográfica. *Revi. Adm. Roraima-RARR.* 2020; 10:1-30. Doi: 10.18227/2237-8057rarr.v10i0.5956.
- Rodrigues ALCR, Sardinha AHL. Satisfação dos idosos em tratamento de câncer acerca dos cuidados de enfermagem na hospitalização. *Cienc. enferm.* [Internet]. 2020 [citado 2022, mayo 21]:26: 25. Doi:10.29393/ce26-18s1r20018.
- Silva AAF. A percepção da qualidade do serviço e a satisfação dos usuários das unidades básicas de saúde de Caraguatatuba [Monography in the Internet]. Caraguatatuba (SP): Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia; 2016 [citado 2022 Abr 3]. 85 p. Disponível em: <http://www.ifspcaraguatatuba.edu.br/wp-content/uploads/2016/09/2-Andrea.pdf>
- Nambu R, et al. A Systematic Review of Monogenic Inflammatory Bowel Disease. *Clin Gastroenterol Hepatol.* [Internet]. 2022 [citado 2022, mayo 21]:20(4):e653-e663. Doi: 10.1016/j.cgh.2021.03.021. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33746097/>
- Beard JA, Franco DL, Click BH. The Burden of Cost in Inflammatory Bowel Disease: A Medical Economic Perspective and the Future of Value-Based Care. *Curr Gastroenterol Rep.* 2020 [cited 2022, mayo 21]:30;22(2):6. Doi: 10.1007/s11894-020-0744-z. PMID: 32002671
- CMSA. Case Management Society America. Standards of Practice for Case Management, 2016 revision. Little Rock: CMSA, 2016.
- Garret MB. Incorporating Patient-Centeredness into Case Management Practice: Concepts, Interventions, and Measurement. *Prof Case Manag.* [Internet]. 2019 [citado 2022 Apr 20];24(1):17-25. Doi: 10.1097/NCM.0000000000000323
- Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso..
- Parasuraman A, Zeithaml V, Berry LL. Servqual: a multiple-scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retailing, Texas.* [Internet]. 1998 [cited 2022 Feb 19];64(1):41-50. Disponível em: <file:///C:/Users/HMR-CAXIAS-UTI/Downloads/PZBSERVQUALJR88.pdf>
- Lopes AM. Gerenciaqualicronh: elaboração e validação de instrumento de Enfermagem para Assistência a pacientes com Crohn. 2018. 193f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal do Piauí, 2018. Monography in the Internet.
- Pontes RMA et al. Qualidade de vida em pacientes portadores de doença inflamatória intestinal: tradução para o português e validação do questionário "Inflammatory Bowel Disease Questionnaire" (IBDQ). *Arq Gastroenterol.* [Internet]. 2004;41(2):37-143. Doi: 10.1590/S0004-28032004000200014
- Monteiro NJ, Amorim LTL, Nogueira LMV, Rodrigues ILA, André SR. Avaliação do serviço de coleta para exame colpocitológico pela escala SERVQUAL. *Rev. Bras. Enferm* [Internet]. 2019 [cited 2022 Mai 01];72(1):125-32. Doi: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0331>
- Trindade KIS, Durans KCN, Oliveira GHA, Oliveira LMCCRC. Percepção dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados de Enfermagem: Revisão integrativa de literatura Research, Society and Development.[Internet]. 2022, [citado 2022 Jan19];11(4)e40111427796. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/27796>
- Souza IB et al. Percepção do cliente no perioperatório sobre o cuidado de enfermagem no centro cirúrgico. *Revi Ele Acervo Saúde* [Internet]. 2019 [cited 2022 Fev 19]; e840e840. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/840>
- Barbino Junior LR, Silva LGC, Gabriel CS. Quality as perceived by nursing professionals in an accredited specialized hospital. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2019 [cited 2019 Jan 19]; 72(Suppl 1):282-8. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0151>
- Falcão, VM et al. Profile of nursing care provided to oncological patients in the perception of accompanyers. *Braz. J. of Develop.*, [Internet]. 2020 [citado 2022 Jan 19]; 6(7):54073-54084. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-888>
- Gomes, APRS., Souza, VC., & Araújo, M de O. Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado em unidades de terapia intensiva no Brasil: Uma revisão integrativa da literatura. *HU Revista* [Internet]. 2020;46(1)1-7. Doi: <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2020.v46.28791>

ISSN: 2238-7234

Lopes AM *et al.*

18. Pérez-Cantó, V. et al. User satisfaction in the Spanish health system: Trend analysis. *Rev.de Saúde Pública*. [Internet]. 2019 [cited 2022 Jan 19]; 53: 87. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>

19. Cavalcante TF, Oliveira LR de, Gondim ALM, Ferreira JE de SM, Nemer APL, Moreira RP. Evaluation of satisfaction with nursing outcome for Personal Well-being in elderly patients with chronic diseases. *Rev. Eletr. Enferm.* [Internet]. 2020 [cited 22 1 may 2022]; 22:58690. Disponível em: <https://doi.org/10.5216/ree.v22.58690>.

20. Lopes AM, Costa APC, Silva GRF, Fernandes ADBF. Diagnosis and nursing activities for the care of patient with Crohn's disease. *Rev. Enferm. UFPI* [Internet]. 2019 [cited 21may 2022];8(2):45-51. Doi:10.26694/2238-7234.8245-51. Disponível em:

Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso.. <https://revistas.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/8445/pdf>

**Fontes de financiamento:** Não

**Conflitos de interesse:** Não

**Data da submissão:** 2022/05/24

**Aceite:** 2022/08/01

**Publicação:** 2022/09/14

**Autor correspondente:**

Antonia Mauryane Lopes

E-mail: [lopes\\_mauryane\\_lopes@hotmail.com](mailto:lopes_mauryane_lopes@hotmail.com)

#### Como citar este artigo:

Lopes AM, Machado RS, Fernandes ADBF, Silva GRF. Assistência de enfermagem com gerenciamento de caso: aumento da satisfação de pacientes com doença de Crohn. *Rev Enferm UFPI* [internet]. 2022 [acesso em: dia mês abreviado ano]; 11: e2725. DOI: 10.26694/reufpi.v11i1.2725

