



QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: A RELAÇÃO INTERPESSOAL ENTRE O CLIENTE E O PROFISSIONAL

BÁRBARA RIBEIRO BARBOSA; LILIANE DA CONSOLAÇÃO CAMPOS RIBEIRO; JÉSSICA SABRINA COSTA; ELIENE PEREIRA DA SILVA; THAISA MARA ROCHA RODRIGUES

INTRODUÇÃO: Atualmente, as mudanças epidemiológicas, econômicas e políticas que vêm ocorrendo constantemente, tem forçado o setor da saúde a buscar por melhorias na qualidade assistencial. Com isso, a enfermagem ocupa posição destaque neste processo sendo apontada como um fator que mais influencia a satisfação do usuário no serviço de saúde, justamente por ser a equipe que permanece mais tempo em contato direto com o paciente nas práticas assistenciais. **OBJETIVOS:** Este trabalho teve como objetivo avaliar a satisfação dos clientes em relação à assistência de enfermagem considerando a relação interpessoal. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de abordagem quantitativa. A população do estudo foi composta por um total de 145 clientes externos, submetidos à internação nas clínicas de convênio, médica, cirúrgica e neurológica. A maioria dos indivíduos são do sexo masculino, com idade entre 18 e 59 anos, com ensino fundamental incompleto e casados, internaram em um período maior que cinco dias e não precisaram de hospitalização nos últimos cinco anos. **RESULTADOS:** Os resultados encontrados neste estudo revelaram que os pacientes estão satisfeitos com o cuidado recebido pela equipe de enfermagem no que tange a relação interpessoal. Tais dados corroboram com estudos que expõe a enfermagem como liderança do cuidado prestado ao cliente. **CONCLUSÃO:** Diante dos resultados deste estudo podemos concluir que a satisfação do paciente ocorre mediante a receptividade, empatia e comprometimento pela parte da equipe de enfermagem para com seus pacientes, e, quando ocorre de forma empática e humanizada, permite criar um elo positivo de confiança entre enfermeiro e cliente.

Palavras-chave: Enfermagem, Qualidade da assistência à saúde, Satisfação do paciente, Confiança, Hospitalização.