


## Abordagem da equipe de enfermagem hospitalar: Avaliação da satisfação do paciente quanto ao domínio profissional para qualidade da assistência à saúde

### Approach to hospital nursing staff: Evaluation of patient satisfaction regarding the professional domain for quality of health care

 <https://doi.org/10.56238/cienciasaudeestuepesv1-082>

#### **Anny Eloisy De Paula Souza**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Paulo Henrique Cruz Ferreira**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Heloisa Helena Barroso**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Liliane da Consolação Campos Ribeiro**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Jéssica Sabrina Costa**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Eliene Pereira da Silva**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Bárbara Ribeiro Barbosa**

Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri (UFVJM), Diamantina, Minas Gerais

#### **Thaís Mara Rocha Rodrigues**

Instituto de Ensino Superior de Minas Gerais (IESMIG), Sabinópolis, Minas Gerais

#### **RESUMO**

Objetivo: Avaliar a percepção dos pacientes sobre a satisfação da assistência de enfermagem por meio de uma abordagem profissional, em hospital no interior de Minas Gerais. Método: 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, da médica, da cirúrgica e da

neuroológica. Resultado: Nos últimos 06 meses foram prestadas uma média de 63,14 internações com uma taxa média de ocupação semestral, em torno de 63,14%. O número de indivíduos que fizeram parte da amostra foi definida baseando no instrumento de coleta de dados e dos critérios colocados por Nunnally (1978) que recomendou entre 05 e 10 sujeitos para cada questão do instrumento. Como o instrumento de satisfação do paciente possui 25 questões, definimos a amostra de 125 sujeitos e acrescentamos a esta 20% de possíveis perdas. Os resultados encontrados neste estudo revelaram que os pacientes estão satisfeitos com o cuidado recebido pela equipe de enfermagem. 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 uma gestão do serviço coordenado pelo enfermeiro por meio da implementação de medidas, de instrumentos e de ações gerenciais. Além de garantir uma educação premente dos profissionais em estratégias científicas quanto às necessidades dos pacientes, a visão holística e a compreensão dos desejos manifestados pelos clientes durante a sua internação.

**Palavras-chave:** Enfermagem, Qualidade da assistência à saúde, Satisfação do paciente, Serviço de saúde.

#### **ABSTRACT**

Objective: To evaluate patients' perception of nursing care satisfaction through a professional approach, in a hospital in the interior of Minas Gerais. Method: This is an exploratory and descriptive study, with a quantitative approach. The study population was composed of a total of 145 outpatients, who were admitted to the health, medical, surgical and neurological clinics. Results: In the last 06 months, an average of 63.14 hospitalizations were provided, with an average six-month occupancy rate of around

63.14%. The number of subjects that made up the sample was defined based on the data collection instrument and the criteria put forth by Nunnally (1978) who recommended between 05 and 10 subjects for each question of the instrument. Since the patient satisfaction instrument has 25 questions, we defined the sample of 125 subjects and added to this 20% of possible losses. The results found in this study revealed that patients are satisfied with the care received by the nursing team. These data corroborate studies that expose nursing as the leader in customer care. Conclusion: Given the results of this study, we can conclude that patient satisfaction occurs through a

service management coordinated by the nurse through the implementation of measures, instruments and managerial actions. In addition to ensuring a pressing education of professionals in scientific strategies as to the needs of patients, the holistic view and understanding of the wishes expressed by customers during their hospitalization.

**Keywords:** Nursing, Quality of health care, Patient satisfaction, Health service.

## 1 INTRODUÇÃO

A assistência à saúde é uma prática fundamental do cuidado estabelecido pela equipe de enfermagem contribuindo no restabelecimento do quadro clínico do cliente. Assim, a satisfação do cliente ao receber os cuidados necessários possibilita que as condutas prestadas sejam avaliadas. Na contemporaneidade podemos notar os avanços alcançados pela saúde, contudo, ainda é um desafio encontrar uma qualidade da assistência que garanta a satisfação de todos os usuários (INCHAUSPE; MOURA, 2018).

A gestão da qualidade da assistência prestada é uma área desafiadora no âmbito da saúde, esta busca entender os desafios que permeiam essa realidade como uso racional dos recursos, abordagem adequada ao paciente, administração das atividades, contemplar as necessidades e as expectativas do usuário, entre outros, é um desafio a ser vencido (ALEMIDA; GÓIS, 2020). Logo, identificar o que leva a satisfação e a insatisfação permite que haja mudanças no comprometimento social proativo da equipe de enfermagem e da manutenção cíclica e sistemática do serviço assistencial fornecido (GUILHERME *et al.*, 2018).

No contexto hospitalar, nota-se que os hospitais estão se solidificando enquanto empresas prestadoras de serviço assistencial e emergencial à saúde, assim com o aumento das demandas, cada vez mais estão se preocupando com a qualidade dos seus serviços frente aos clientes que os procuram (DIAS *et al.*, 2021). A equipe de enfermagem é o elo fundamental entre os clientes e a instituição, pois assegura o contato contínuo com os pacientes desde a admissão até a alta do serviço. Isto posto, eles têm a possibilidade de aproximar-se dos pacientes e conhecer suas perspectivas (SANTOS *et al.*, 2019). Diante disso, a atuação dos profissionais de enfermagem é decisiva para uma experiência satisfatória dos usuários dos serviços de saúde.

Em suma, definir o perfil de clientes que utilizam os serviços da instituição de saúde, entre os usuários internos e externos, auxilia definir qual o grau de satisfação que a instituição oferta aos mesmos. Quando se trata dos clientes internos, são os funcionários dessa empresa que fazem uso dos serviços

prestados pela mesma. Outrora, os clientes externos são os que utilizam dos serviços e não estão entre o quadro de funcionários da instituição (ACOSTA *et al.*, 2016).

Um indicador de resultado válido para avaliar a qualidade dos serviços de saúde é a satisfação do cliente é quando aos cuidados entregues pela enfermagem consegue computar o nível de qualidade da assistência ao paciente. Por este ângulo a resposta adequada está relacionada às necessidades dos clientes, viabilizando que a sua análise seja um instrumento importante na organização e no gerenciamento dos cuidados. O nível da qualidade, baseia-se que os cuidados de enfermagem e da assistência atendem às expectativas do cliente, em parâmetros de qualidade técnica, na ciência da arte do cuidado, flexibilidade, continuidade e eficácia nos resultados dos cuidados. Ocasionalmente uma satisfação positiva do cliente assistido pela enfermagem (SANTOS; SARDINHA; SANTOS, 2017; DE SOUSA *et al.*, 2022).

Por intermédio dos dados da satisfação do cliente externo no que diz respeito à assistência de enfermagem, é plausível pontuar a opinião obtida sobre o serviço prestado pela equipe de enfermagem. Então, suas ações serão subsidiadas por um direcionamento específico, gerenciando e dedicando à assistência ao um serviço de qualidade aos clientes externos. Permitindo um enfoque centralizado nas demandas apresentadas pelo usuário externo, nota-se que as estratégias são traçadas para alcançar a qualidade da satisfação esperada, visto que favorece minimizar a sobrecarga do serviço e otimizar melhor o atendimento pela equipe de enfermagem (FERREIRA *et al.*, 2016).

Diante do exposto é notória a necessidade de se realizar análise dos dados de satisfação da qualidade da assistência na visão do cliente externo, uma vez que estes podem direcionar as medidas a serem tomadas para a melhoria da prestação de serviços de uma instituição hospitalar. O presente estudo tem como objetivo avaliar a percepção dos pacientes sobre a satisfação da assistência de enfermagem por meio de uma abordagem profissional, em hospital no interior de Minas Gerais.

## **2 METODOLOGIA**

### **Instrumento de estudo e Local de Estudo**

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, de abordagem quantitativa aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri, Brasil (Parecer: 5.216.212). Os estudos com caráter exploratório são descritos por investigações empíricas que buscam a formulação de questões ou de um problema com abordagem quantitativa. Tendo a finalidade de aproximar o pesquisador com ambiente ou fenômeno de estudo para uma maior precisão, modificação e clarificação de conceitos e elaborar hipóteses. Já os estudos descritivos firmam-se em pesquisas na qual o objetivo é o esboço ou análise das características de fenômenos ou fatos, a classificação de programas, o isolamento de variáveis chave ou principal (CHRISTIANE; DURAN; TOLEDO, 2011; MARICELA; ESPERÓN, 2017).

O estudo foi realizado em um hospital de médio porte referência em média e alta complexidade, para a Macro e Microrregião de saúde denominada região do Alto Jequitinhonha, na cidade de Diamantina

– Minas Gerais, sendo uma instituição de caráter filantrópico, não possuindo fins lucrativos. A instituição encontra-se um quadro de 646 colaboradores, sendo a equipe de enfermagem composta por 64 enfermeiros, 264 técnicos de enfermagem e 4 auxiliares de enfermagem. Logo, os profissionais de enfermagem destacam-se por ser o maior quadro de prestadores de serviço da instituição.

## População e Amostra

A população do estudo foi composta por um total de 145 clientes externos, submetidos à internação nas clínicas de convênio, da médica, da cirúrgica e da neurológica. Abrangendo 80 leitos referente às clínicas citadas, dos 126 disponíveis na instituição. Nos últimos 06 meses foram prestados uma média de 63,14 internações com uma taxa média de ocupação semestral, em torno de 63,14%.

Para os critérios de elegibilidade os participantes deste estudo deveriam ter idade igual ou superior a 18 anos de idade: estar em condições físicas e psicológicas para responder o instrumento; estar admitido nas clínicas de internação da instituição coparticipantes do estudo de sendo elas, convênio, médica, cirúrgica e neurológica; possuir tempo mínimo de internação de 48h devido este cliente externo já ter sido assistido pelos dois plantões daquele setor nos períodos diurno e noturno; já se encontrar de alta hospitalar ou com programação de alta hospitalar para as próximas 24h; aceitar participar do estudo; assinar o Termo de Consentimento Livre Esclarecido – TCLE.

O número de indivíduos que fizeram parte da amostra foi definida baseando no instrumento de coleta de dados e dos critérios colocados por Nunnally (1978) que recomendou entre 05 e 10 sujeitos para cada questão do instrumento. Como o instrumento de satisfação do paciente possui 25 questões a amostra poderia ser de 125 a 250 participantes (ROCHA, 2011). Assim, definimos a amostra de 125 sujeitos e acrescentamos a esta 20% de possíveis perdas.

Os participantes foram selecionados/ agrupados por meio de amostra estratificada proporcional conforme quadro abaixo (Quadro 1), sendo os dezessete primeiros pacientes dos convênios, sessenta e dois da clínica médica, vinte e nove da clínica cirúrgica e trinta e sete da clínica neurológica.

Quadro 1: Distribuição Proporcional dos Pacientes

<b>Clínicas de internação</b>	<b>Total de leitos</b>	<b>%</b>	<b>Amostra</b>
Convênios	<b>09</b>	<b>12</b>	<b>17</b>
Médica	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>62</b>
Cirúrgica	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>29</b>
Neurológica	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>37</b>
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>145</b>

Fonte: Arquivo pessoal.

## Procedimento de coleta de dados

A coleta de dados foi realizada entre novembro e dezembro de 2021. Previamente a coleta de dados, alunos integrantes do grupo de pesquisa Atenção Primária, registrado no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPQ, que passaram por processo de seleção de análise curricular e entrevista individual, realizaram treinamento teórico prático o qual teve duração de 40 horas e foi conduzido por um pesquisador deste estudo. Inicialmente foi realizada uma ampla abordagem sobre conceitos relacionados a pesquisa de uma forma geral para que, posteriormente quesitos relativos a este estudo. Dessa forma, foi orientando como seria a aplicação do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), sendo o ISP um questionário dividindo em 25 questões por domínios que incluem itens de caráter educacional, confiança e profissional. Explicou-se aos entrevistadores o objetivo da pesquisa, entregue um manual de instruções para utilização do questionário e enfatizou-se à importância da postura de escuta e ética na condução da entrevista.

Após a seleção dos sujeitos, estes foram convidados a participar da pesquisa, esclarecendo aos mesmos os objetivos do estudo. Posteriormente, após anuência em participar do estudo solicitou aos sujeitos assinarem um termo de consentimento livre e esclarecido - TCLE, mediante os devidos esclarecimentos sobre a relevância e objetivos do estudo. Caso o participante não soubesse ler, o pesquisador realizou a leitura do TCLE para o mesmo e solicitou que o mesmo realize a concordância em participar do estudo fixando as digitais do polegar direito no campo específico do TCLE. A coleta deu-se realizada através de entrevista estruturada, com o cliente externo, conduzida pelo pesquisador do estudo ou pelos alunos bolsistas capacitados.

É pertinente ressaltar que antes de iniciar a entrevista com o cliente externo ocorreu o esclarecimento para o participante, em linguagem simples, que os profissionais de enfermagem são aqueles responsáveis por prestar os cuidados de enfermagem para com os pacientes, responsável em aplicar as medicações todos os dias como injeções e os soros, fazer o curativo, cuidar ou ajudar na higiene pessoal como trocas de fraldas ou banho, ajudar na alimentação se necessário. Tal elucidação é necessária para que evitemos análise de outras categorias profissionais que estão ligadas a assistência direta ao cliente externo, mas não desempenham cuidados de enfermagem.

Visando proporcionar um ambiente no qual o cliente externo sentisse seguro para trazer as suas opiniões sem receios, utilizamos de um biombo separando o sujeito e o pesquisador dos demais clientes externos que possam estar hospitalizados naquele quarto e dos colaboradores internos. Tal ação busca contribuir para que a entrevista ocorra de forma direta sem a interlocução de acompanhantes ou de outros pacientes da enfermaria.

## Tratamento dos dados

Os resultados serão apresentados em dois momentos: o primeiro refere-se à caracterização das variáveis independentes e o segundo refere-se à análise das variáveis dependentes.

Para alcançarmos os resultados de pontuação da escala, respeitamos as instruções de Oliveira, (2004). Na qual está pesquisa trata-se de um recorte de um estudo que avaliou as três sub escalas do questionário ISP aplicado (educacional – 07 itens, técnica-profissional – 07 itens e confiança – 11 itens) as pontuações serão obtidas através das somas do resultado de cada item da subescala, realizando o cálculo da média das pontuações de cada subescala (divisão da soma das pontuações obtidas em cada item da subescala pelo número de itens da subescala). Para cada item há uma pontuação levando-se em conta os itens positivos (12, 15, 16, e 25) e as negativas (13, 18, e 20).

Os itens que atribuem avaliação positiva tiveram a pontuação invertida, ao contrário dos itens da avaliação negativos que mantiveram a pontuação no sentido original da escala. Com isso nos itens negativos a alternativa “concordo totalmente” vale 01 ponto e a alternativa “discordo totalmente valem 05 pontos. Nos itens positivos, a alternativa “concordo totalmente” vale 05 pontos e a alternativa “Discordo totalmente” vale 01 ponto (OLIVEIRA, 2004).

## 3 RESULTADO

Condizente com a Quadro 2, o estudo foi composto por 145 participantes, dos quais 53 (36,6%) tem entre 40 e 65 anos, 86 (59,3%) são do sexo masculino, 88 (60,7%) pertencem a outros municípios, 62 (42,8%) estavam internados na clínica médica, 56 (38,2%) possuem ensino fundamental incompleto, 66 (45,5%) são casados/união estável, 62 (42,8%) internaram em um período maior que cinco dias e 107 (73,8%) não precisaram de hospitalização nos últimos cinco anos.

2. Quadro de Distribuição de frequências e porcentagens, segundo as características sociodemográficas dos pacientes internados. Diamantina, MG, 2022 (n=145).

Variáveis	n	%
<b>IDADE</b>		
18 aos 40 anos	41	28,3
40 aos 65 anos	53	36,6
Maior que 65	52	35,2
<b>SEXO</b>		
Masculino	86	59,3
Feminino	59	40,7
<b>CIDADE</b>		
Diamantina	57	39,3
Outros municípios	88	60,7
<b>SETOR</b>		
Convênio	16	11,0
Clínica Médica	62	42,8
Clínica Cirúrgica	29	20,0
Clínica Neurológica	37	25,5
<b>ESCOLARIDADE</b>		
Analfabeto	24	16,6
Ensino fundamental incompleto	56	38,2
Ensino fundamental completo	11	7,6

Ensino médio incompleto	8	5,5
Ensino médio completo	34	23,4
Ensino superior incompleto	1	7
Ensino superior completo	11	7,6
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Solteiro	46	33,8
Casado/União Estável	66	45,5
Viúvo	14	9,7
Separado/Divorciado	16	11,0
<b>TEMPO DE INTERNAÇÃO</b>		
Dois dias	31	21,4
Dois a cinco dias	52	35,9
Mais de cinco dias	62	42,8
<b>HOSPITALIZAÇÃO PRÉVIA NOS ÚLTIMOS 05 ANOS</b>		
Sim	38	26,2
Não	107	73,8

Fonte: Arquivo pessoal.

Na Quadro 3 abaixo, foi analisado o item profissional do questionário ISP, em que foram observados a média e a frequência:

3. Quadro de Domínio Profissional – Média, Desvio Padrão, Frequência e Porcentagem. Diamantina, MG, 2022 (n=145).

Perguntas	Média	Desvio P	N	%
A EQUIPE DE ENFERMAGEM DÁ BONS CONSELHOS? (n=145)	2,02	0,854		
<b>Concordo totalmente</b>			36	24,8
<b>Concordo</b>			84	57,9
<b>Não tenho opinião</b>			12	8,3
<b>Discordo</b>			12	8,3
<b>Discordo totalmente</b>			1	0,7
A EQUIPE DE ENFERMAGEM REALMENTE SABE DO QUE ESTÁ FALANDO? (n=145)	1,920	0,702		
<b>Concordo totalmente</b>			33	22,8
<b>Concordo</b>			99	68,3
<b>Não tenho opinião</b>			6	4,1
<b>Discordo</b>			6	4,1
<b>Discordo totalmente</b>			1	0,7
A ENFERMAGEM É HABILIDOSA AO AUXILIAR OS MÉDICOS NOS PROCEDIMENTOS? (n=145)	1,89	0,826		
<b>Concordo totalmente</b>			43	29,7
<b>Concordo</b>			87	60,0
<b>Não tenho opinião</b>			6	3,4
<b>Discordo</b>			6	12,4
<b>Discordo totalmente</b>			3	22,1
A EQUIPE DE ENFERMAGEM FAZ QUESTÃO DE ME MOSTRAR COMO SEGUIR AS ORIENTAÇÕES MÉDICAS? (n=145)	2,14	1,027		
<b>Concordo totalmente</b>			35	24,1
<b>Concordo</b>			81	55,9
<b>Não tenho opinião</b>			7	4,8
<b>Discordo</b>			17	11,7
<b>Discordo totalmente</b>			5	3,4
A EQUIPE DE ENFERMAGEM É MUITO LENTA PARA FAZER AS COISAS PARA MIM? (n=145)	3,79	1,022		
<b>Concordo totalmente</b>			6	4,1
			19	13,1

<b>Concordo</b>			<b>1</b>	<b>0,7</b>
<b>Não tenho opinião</b>			<b>93</b>	<b>64,1</b>
<b>Discordo</b>			<b>26</b>	<b>1,4</b>
<b>Discordo totalmente</b>				
A EQUIPE DE ENFERMAGEM ESTÁ SEMPRE MUITO DESORGANIZADA PARA APARENTAR CALMA? (n=145)	<b>3,93</b>	<b>0,910</b>		
<b>Concordo totalmente</b>			<b>2</b>	<b>4,1</b>
<b>Concordo</b>			<b>16</b>	<b>11,0</b>
<b>Não tenho opinião</b>			<b>5</b>	<b>3,4</b>
<b>Discordo</b>			<b>89</b>	<b>61,4</b>
<b>Discordo totalmente</b>			<b>33</b>	<b>22,8</b>
A EQUIPE DE ENFERMAGEM NÃO FAZ CORRETAMENTE O SEU TRABALHO? (n=145)	<b>3,99</b>	<b>0,935</b>		
<b>Concordo totalmente</b>			<b>1</b>	<b>2,8</b>
<b>Concordo</b>			<b>4</b>	<b>9,0</b>
<b>Não tenho opinião</b>			<b>13</b>	<b>0,7</b>
<b>Discordo</b>			<b>90</b>	<b>62,1</b>
<b>Discordo totalmente</b>			<b>37</b>	<b>25,5</b>

Fonte: Dados coletados pelos pesquisadores.

Na análise da média da satisfação dos clientes externos em relação a prestação dos serviços assistências prestados pela equipe de enfermagem no domínio profissional variou em uma média de 3,99 a 1,89. Sendo a pergunta com média positiva maior foi “a equipe de enfermagem faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas?”, com média 2,14. Já a pergunta negativa com a média maior é “A equipe de enfermagem não faz corretamente o seu trabalho?”, com média 3,99.

O domínio profissional se divide em uma categoria de 7 perguntas de viés positivo e negativo, nas perguntas que manifestaram os aspectos positivos tiveram 84 (57,9 %) que concordaram que “a equipe de enfermagem dá bons conselhos”; 99 (68,3 %) que afirmaram “a equipe de enfermagem realmente sabe do que está falando?”; 87 (60 %) que diz em concordarem que “a enfermagem é habilidosa ao auxiliar os médicos nos procedimentos?” e 81 (55,9 %) que afirmaram concordar que “a equipe de enfermagem faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas?”.

As perguntas que expressam os pontos negativos, 93 (64,1%) que dizem discordar que “a equipe de enfermagem é muito lenta para fazer as coisas para mim?”; 89 (61,4 %) que discordaram a respeito “a equipe de enfermagem está sempre muito desorganizada para aparentar calma?” e 90 (62,1%) que falaram que discordar quanto "a equipe de enfermagem não faz corretamente o seu trabalho?”.

#### 4 DISCUSSÃO

Estudos que vão de encontro aos dados sociodemográficos dessa pesquisa apontam que a população idosa e masculina são as que mais tem sido acometida por doenças que necessitam de internação (MACEDO JÚNIOR *et al.*, 2022). Ademais, os homens mostram uma resistência em buscar os serviços de saúde, uma vez que costuma negligenciarem os sintomas e os sinais e terem hábitos de vida menos

saudáveis que as mulheres. Assim, são a população que mais encontra em um quadro clínicos de saúde instáveis e no setor secundário da saúde (SANT ANNA *et al.*, 2021).

Conforme foi abordado, a qualidade de conseguir um bom indicador assistencial para a avaliação da satisfação do paciente externo se válida por compreender as necessidades dos clientes visando torná-las prioridade no atendimento (ALMEIDA; GÓIS, 2020). Estudos apontam que neste cenário, é necessário a união de toda a equipe envolvida no cuidado assistencial, logo, é imprescindível que a enfermagem esteja a frente do cuidado uma vez que se apropria do contato integral durante a assistência aos pacientes. Portanto, esta atuação deve ser aliada as implementações de indicadores que prezem em manter à frente a satisfação do cliente (COSTA *et al.*, 2022).

Os resultados encontrados neste estudo revelaram que os pacientes estão satisfeitos com o cuidado recebido pela equipe de enfermagem, além de salientar que os profissionais de enfermagem fazem questão de mostrar como seguir as orientações passadas e realizam corretamente o seu trabalho. Tais dados corroboram com estudos que expõe a enfermagem como liderança do cuidado prestado ao cliente, é isso implica-se em orientá-lo a respeito de como será realizado seu plano de cuidados incluindo os seus direitos e normas, bem como repassar as informações completas, claras e verdadeiras acerca dos procedimentos e da conduta dos integrantes da equipe de enfermagem e outros profissionais (MEIRELES; LABEGALINI; BALDISSERA, 2019; GOMES *et al.*, 2019).

Dessa forma, os enfermeiros responsáveis por coordenar a equipe que compõem a enfermagem necessitam está sempre mensurando a melhoria da qualidade assistencial como um processo fundamental para identificação dos quesitos que acometem o decorrer do trabalho prestado (FERREIRA *et al.*, 2018). Estudos revelam que profissionais que são direcionados pela implementação de instrumentos possibilitam ações coordenadas, menos sobrecarga de serviço, desempenho adequado dos procedimentos e melhora dos níveis de qualidade dos cuidados prestados. Sendo assim, o enfermeiro precisa analisar os resultados da assistência para redefinir as estratégias gerenciais (FERREIRA *et al.*, 2019).

Em conformidade com os estudos citados, é notório a importância de profissionais de enfermagem comprometidos com o cuidado direto ao cliente, visto que ao tomarem uma postura com uma ótica empática e científica conseguem atrelar uma escuta qualificada para geração de vínculo no período da internação e autonomia para execução dos procedimentos. Assim, suprimindo as expectativas e a satisfação do paciente.

## 5 CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou a análise da satisfação da qualidade da assistência de enfermagem em relação à abordagem para com o cliente, no enfoque do domínio profissional alcançando o objetivo proposto. Logo, com as descobertas, percebeu-se que o domínio profissional foi muito bem avaliado pelos entrevistados desta pesquisa, destacando que a equipe de enfermagem faz corretamente o seu trabalho.

Diante dos resultados deste estudo podemos concluir que a satisfação do paciente ocorre mediante a uma gestão do serviço coordenado pelo enfermeiro por meio da implementação de medidas, de

instrumentos e de ações gerenciais. Além de garantir uma educação premente dos profissionais em estratégias científicas quanto às necessidades dos pacientes, a visão holística e a compreensão dos desejos manifestados pelos clientes durante a sua internação. Assim, leva a construção de um elo entre a equipe e o paciente em compreender sua satisfação e insatisfação mediante ao serviço assistencial de saúde prestado.

## REFERÊNCIA

- ACOSTA, Aline Marques; MARQUES, Giselda Quintana; LEVANDOVSKI, Patrícia Fátima; PERALTA, Jéssica Pulino; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. **Revista Mineira de Enfermagem**, [S. l.], v. 20, n. 0, 2016. DOI: 10.5935/1415-2762.20160008. Disponível em: <http://reme.org.br/artigo/detalhes/1072>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- ALMEIDA, Hendyara Oliveira Carvalho; GÓIS, Rebecca Maria De Oliveira. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. **Revista de Administração em Saúde**, [S. l.], v. 20, n. 81, 2020. DOI: 10.23973/RAS.81.244.
- INCHAUSPE, Juciane aparecida furlan; MOURA, Gisela maria schebella souto de. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O ATENDIMENTO: A VISÃO DA ENFERMAGEM USER SATISFACTION WITH CARE: THE VISION OF NURSING SATISFACCION DEL USUARIO CON LA ATENCION: LA VISION DE LA ENFERMERIA. **Rev enferm UFPE on line**, [S. l.], v. 12, n. 5, p. 1338, 2018. DOI: 10.5205/1981-8963-v12i5a234855p1338-1345-2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i5a234855p1338-1345-2018>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- COSTA, D. G. da ., MOURA, G. M. S. S. de ., MORAES, M. G., SANTOS, J. L. G. dos ., & MAGALHÃES, A. M. M. de .. (2020). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. **Revista Gaúcha De Enfermagem**, 41(Rev. Gaúcha Enferm., 2020 41(spe)), e20190152. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/s5FCctxYlXbm4wQx6SgTZ5d/?lang=pt#>. Acesso em: 7 fev. 2023.
- CHRISTIANE, Erika; DURAN, Marocco; TOLEDO, Vanessa Pellegrino. Análise da produção do conhecimento em processo de enfermagem: estudo exploratório-descritivo. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S. l.], v. 32, n. 2, p. 234–240, 2011. DOI: 10.1590/S1983-14472011000200004. Disponível em: <http://www.scielo.br/j/rgenf/a/gq4rRg9ykMRSk3XnS3zrDRg/?lang=pt>. Acesso em: 28 fev. 2023.
- DE SOUSA, Leonardo Resende; MAZZO, Alessandra; DE ALMEIDA, Ana Claudia Ferreira; TONELLO, Cristiano; LOURENÇONE, Luiz Fernando Manzoni. Avaliação de indicadores de qualidade na gestão do centro cirúrgico de um hospital terciário. **Medicina (Ribeirão Preto)**, [S. l.], v. 55, n. 1, 2022. DOI: 10.11606/ISSN.2176-7262.RMRP.2022.183676. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/183676>. Acesso em: 25 fev. 2023.
- DIAS, C. F. C.; RABELO, S. K.; DE LIMA, S. B. S.; DOS SANTOS, T. M.; HOFFMANN, D. R. Gerenciamento do cuidado de enfermagem no contexto hospitalar: relato de experiência / Management of nursing care in the hospital context: experience repor. **Brazilian Journal of Health Review**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 5980–5986, 2021. DOI: 10.34119/bjhrv4n2-158. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/26695>. Acesso em: 1 mar. 2023.
- FERREIRA, Paulo Henrique da Cruz; GUEDES, Helisamara; MOREIRA, Samantha Aparecida; BARACHO, Valéria da Silva; CALDEIRA, Aghata Barbosa Ramalho; GUEDES, Camila de Fátima; FERREIRA, Taysa Sant’Ana; RIBEIRO, Liliâne da Consolação Campos. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. **REME rev. min. enferm**, [S. l.], v. 20, p. [1-7], 2016. DOI: 10.5935/1415-2762.20160045. Disponível em: <http://www.reme.org.br/exportar-pdf/1111/e975.pdf>. Acesso em: 28 fev. 2023.
- FERREIRA, R., MONTANARI, F., RIBEIRO, E., CORREIA, M., MANZOLI, J., & DURAN, E.. ELABORAÇÃO E VALIDAÇÃO DE INSTRUMENTO DE ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM PARA PACIENTES EM UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA. **Cogitare Enfermagem**, [S.l.], v. 23, n. 4, dez. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v23i4.57539>. ISSN 2176-9133. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/57539>>. Acesso em: 08 mar. 2023.

FERREIRA, T. M. C., FERREIRA, J. D. L., SANTOS, C. L. J. dos., SILVA, K. de L., OLIVEIRA, J. dos S., AGRA, G., & COSTA, M. M. L. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 74, n. Rev. Bras. Enferm., 2021 74 suppl 4, p. e20200222, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0222>.

GOMES, D. F., MOITA, M. P., DIAS, M. S. A., FERNANDES, M. C., & DINIZ, J. L. Papel do enfermeiro no cuidado intensivo neonatal no Brasil. **Essentia-Revista de Cultura, Ciência e Tecnologia da UVA**, v.20, n.1, 2019. DOI: 10.36977/ercct.v20i1.239. Disponível em: <https://essentia.uvanet.br/index.php/ESSENTIA/article/view/239>. Acesso em: 8 mar. 2023.

GUILHERME, Luís; MARQUES, Sbrolini; DA, Letícia; SCHRAN, Silva; CAMPOS DE OLIVEIRA, João Lucas; RODRIGUES, Ariana; CARVALHO, Silva; TONINI, Nelsi Salet; NICOLA, Anair Lazzari. Satisfação do paciente sobre a assistência de enfermagem hospitalar. **Enfermagem Brasil**, [S. l.], v. 17, n. 3, p. 236–244, 2018. DOI: 10.33233/EB.V17I3.1114. Disponível em: <https://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/1114/3746>. Acesso em: 2 mar. 2023.

MACEDO JÚNIOR, A. M. de; MACEDO, J. P. S. de; CARDOSO, T. I. A.; MORAGA, L. M. V. M.; LIMA, G. M.; NOGAMI, A. S. A. Análise dos motivos de internação hospitalar de idosos no extremo norte do Brasil. **Medicina (Ribeirão Preto)**, [S. l.], v. 55, n. 1, p. e-178718, 2022. DOI: 10.11606/issn.2176-7262.rmrp.2022.178718. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/178718>. Acesso em: 10 mar. 2023

MARICELA, Julia; ESPERÓN, Torres. Pesquisa Quantitativa na Ciência da Enfermagem. **Escola Anna Nery**, [S. l.], v. 21, n. 1, p. 20170027, 2017. DOI: 10.5935/1414-8145.20170027. Disponível em: <http://www.scielo.br/j/ean/a/6c6QJ6BLDW3YRjFzfXwMMkC/?lang=es>. Acesso em: 3 mar. 2023.

MEIRELES, V. C.; LABEGALINI, C. M. G.; BALDISSERA, V. D. A.. Método *Tracer* e a qualidade do cuidado na enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 40, n. Rev. Gaúcha Enferm., 2019 40, p. e20180142, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180142>.

NOGUEIRA LC. **Gerenciando pela qualidade total na saúde**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, Escola de Engenharia da UFMG; 1996.

OLIVEIRA AML. **Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument**. [dissertação] Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004.

ROCHA, ElyRose Souza Brito. **Qualidade do cuidado de enfermagem: satisfação do cliente hospitalizado**. Ribeirão Preto, 2011. 120. Tese (doutorado) – Programa de pós - graduação em enfermagem fundamental, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Ribeirão Preto, 2011.

SANTOS, José Luís Guedes Dos; DE-PIN, Shara Bianca; MENEGON, Fernando Henrique; SEBOLD, Luciana; NASCIMENTO, Keyla Cristiane Do; GELBCKE, Francine Lima. SATISFACTION OF PATIENTS ABOUT THE Nursing CARE IN SURGICAL UNITS: MIXED METHOD RESEARCH. **Reme Revista Mineira de Enfermagem**, [S. l.], v. 23, p. 8, 2019. DOI: 10.5935/1415-2762.20190077.

SANT ANNA, M., PAULA, C., MENDONÇA, R., BECCARIA, L., CONTRIN, L., & WERNECK, A. Taxa de morbimortalidade entre homens e mulheres com diagnóstico de infarto agudo do miocárdio [Morbidity and mortality rate among men and women diagnosed with myocardial infarction] [Tasa de morbimortalidad entre hombres y mujeres diagnosticados con infarto agudo del miocardio]. **Revista Enfermagem UERJ**, [S.l.], v. 29, p. e53001, mar. 2021. ISSN 2764-6149. DOI: <https://doi.org/10.12957/reuerj.2021.53001>. Disponível em: <<https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/53001>>. Acesso em: 10 mar. 2023

SANTOS, Miriam Alves Dos; SARDINHA, Ana Hélia de Lima; SANTOS, Leiliane Nascimento Dos. Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S. l.], v.

38, n. 1, p. e57506, 2017. DOI: 10.1590/1983-1447.2017.01.57506. Disponível em:  
<http://www.scielo.br/j/rgenf/a/TxTRGwffQcVtWVTsmXWLZbf/?lang=pt>. Acesso em: 2 mar. 2023.