

## ARTIGO DE REVISÃO

### **Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade**

*Assessing patient satisfaction: quality assistance indicators*

**Hendyara Oliveira Carvalho Almeida<sup>1</sup>, Rebecca Maria de Oliveira Góis<sup>2</sup>**

1. Enfermeira. Professora assistente da Disciplina de Gestão Hospitalar da Universidade Tiradentes, Estância SE

2. Enfermeira. Universidade Tiradentes, Estância SE

---

#### **RESUMO**

**Introdução:** A satisfação dos pacientes é um indicador de resultado válido para analisar a qualidade dos serviços de saúde. **Objetivo:** Identificar através da literatura os fatores relacionados à satisfação dos pacientes no ambiente hospitalar. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão integrativa de caráter exploratório e descritivo, com produções científicas completas, publicadas no período entre 2015 a maio de 2020, na Literatura Latino-Americana em ciências de Saúde (LILACS); *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE/PUBMED), (PERIÓDICOS CAPES) e (SCIELO). Os descritores utilizados foram: satisfação do paciente, gestão da qualidade e enfermagem. Foram selecionados artigos publicados em periódicos nacionais e internacionais. **Resultados e discussão:** Após os critérios de inclusão e exclusão, 17 artigos foram selecionados para a construção do trabalho. A satisfação do paciente reflete sua experiência sobre o atendimento recebido durante o período de internação, sendo este um importante indicador para o setor hospitalar a respeito da qualidade da assistência de enfermagem. Sabe-se que os usuários avaliam o serviço pelo contexto em que estão inseridos na saúde. A avaliação do serviço contempla as relações humanas e a estrutura física utilizada para o atendimento. **Conclusão:** Conclui-se que o nível de

qualidade prestada nos serviços de saúde está diretamente ligado à satisfação do paciente e com isso, é considerado um indicador de qualidade da assistência.

**Palavras-chave:** enfermagem; satisfação do paciente; gestão da qualidade

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Patient satisfaction is a valid result indicator to analyze the quality of health services. **Objective:** Identify through the literature the factors related to patient satisfaction in the hospital environment. **Methodology:** This is an integrative review of an exploratory and descriptive character, with complete scientific productions, published between 2015 and May 2020, in the Latin American Literature in Health Sciences (LILACS); Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE / PUBMED), (PERIÓDICOS CAPES) and (SCIELO). The descriptors used were patient satisfaction, quality management and nursing. Articles published in national and international journals were selected. **Results and discussion:** After the inclusion and exclusion criteria, 17 articles were selected for the construction of the work. Patient satisfaction reflects his experience on the care received during the hospitalization period, which is an important indicator for the hospital sector regarding the quality of nursing care. It is known that users evaluate the service by the context in which they are inserted in health. The service evaluation includes human relationships and the physical structure used for the service. **Conclusion:** It is concluded that the level of quality provided in health services is causally linked to patient satisfaction and, therefore, is considered an indicator of quality of care.

**Keywords:** nursing; patient satisfaction; quality management

---

## **INTRODUÇÃO**

Atualmente, a gestão hospitalar preocupa-se em mensurar e avaliar a qualidade do serviço de saúde como um todo, com o objetivo de conhecer a percepção do paciente com o atendimento e os cuidados que ele recebe dos profissionais durante a hospitalização, de modo a dar ênfase com a experiência do paciente durante este período. Com isso a qualidade do serviço de saúde tornou-se uma preocupação na área de gestão em saúde, onde formulou algumas possibilidades de novos modelos de atenção, que visam cuidados de saúde mais complexos e mais satisfatórios<sup>1</sup>.

Oferecer uma assistência de qualidade nos serviços de saúde tem sido um desafio nas instituições, para os profissionais e aos gestores, devido a superlotação nas urgências, tempo de espera elevado para o atendimento, sobrecarga de trabalho da equipe de enfermagem e grande demanda comparada à capacidade suportada ou à estrutura dos serviços. Dessa forma, para melhorar a qualidade do atendimento é importante identificar os aspectos que precisam ser alterados, visto que, a satisfação dos usuários é um indicador importante para avaliar e mensurar os serviços de saúde<sup>2</sup>.

Os serviços de saúde ganharam magnitude e passam por crescentes tecnologias na qualidade do trabalho da equipe multiprofissional onde exige grande complexidade das instituições, pois possuem padrões de assistência cada vez mais elevados, que fazem buscar meios para avaliar a assistência da equipe<sup>3</sup>.

A utilização de indicadores para mensurar a qualidade do serviço permite às organizações, definição de padrões bem como o acompanhamento de sua evolução ao longo dos anos, mas especificamente, possibilita que os profissionais verifiquem e avaliem os eventos que afetam os clientes e os trabalhadores, mostrando assim, se os processos e os resultados são satisfatórios e se atendem as necessidades e as expectativas. Os resultados de desempenho da qualidade em saúde estão ligados diretamente à assistência de enfermagem, o que torna a equipe de enfermagem responsável em grande parte pela melhoria desses resultados, justamente por ser a equipe que permanece mais tempo em contato com o paciente<sup>4</sup>.

Quem recebe o cuidado retrata a satisfação, com isso, é permitindo acompanhar os resultados alcançados e sugerir mudanças para melhorias no atendimento a partir de seus valores e expectativas. Por essa razão, é indispensável que os profissionais de saúde reconheçam que a satisfação do usuário é um resultado mensurável da qualidade dos cuidados de saúde e deve ser implementado à avaliação dos serviços de saúde<sup>5</sup>.

Para avaliar a qualidade dos serviços de saúde, a satisfação do cliente é um indicador de resultado válido. Nota-se que a satisfação dos pacientes quanto aos cuidados de enfermagem é um fator importante e legítimo indicador de qualidade dos cuidados. Nesse segmento, a sua análise é um instrumento importante na organização e planejamento dos cuidados, com vista à resposta adequada às necessidades dos clientes. A satisfação do paciente é definida como o grau em que os cuidados de enfermagem e de assistência atendem as suas expectativas, em termos de qualidade técnica, arte de cuidado, disponibilidade, ambiente físico, continuidade e eficácia nos resultados dos cuidados<sup>6</sup>.

A opinião do paciente sobre os cuidados recebidos tem um efeito positivo na melhoria da qualidade dos serviços de saúde. Dessa forma, atender as necessidades dos clientes, acompanhantes e visitantes de forma adequada geram um vínculo satisfatório, e com isso a melhoria dos resultados de assistência<sup>5</sup>.

Nesse aspecto, a avaliação na saúde tem potencial para unir os objetivos organizacionais às melhorias no cuidado, com isso, é necessário que as práticas avaliativas se desdobrem sobre fatores de interesse à assistência e seus insumos. Sendo assim, a avaliação da satisfação do paciente tem sido muito recomendada como um dos pontos mais fortes para melhoria do cuidado, sendo também reconhecida como um dos principais indicadores de qualidade para resultados assistenciais<sup>8</sup>.

Utilizar o ponto de vista dos pacientes referente aos serviços de saúde obtidos como instrumento de avaliação significa compreender e agir segundo as suas necessidades quanto aos serviços e produtos da equipe, considerar suas subjetividades e sua percepção sobre o processo de trabalho. Deste modo, o presente estudo tem como objetivo avaliar a produção científica referente a satisfação dos pacientes durante a internação hospitalar.

Sendo assim, a motivação desta pesquisa dar-se-á pelo fato de possuir grande importância científica, pois proporcionará um possível parecer a respeito de quesitos que podem ser melhoradas na assistência e ainda, perceber os aspectos que já estão sendo realizados, conforme estudos publicados. Diante desta problemática, questiona-se: “*Quais produções científicas existem sobre os fatores relacionados à satisfação do paciente no ambiente hospitalar?*”

## **METODOLOGIA**

Este estudo trata-se de uma revisão integrativa de caráter exploratório e descritivo. Este foi elaborado através da leitura de produções científicas publicadas nos bancos de dados virtuais, referentes à temática abordada: Satisfação do paciente no ambiente hospitalar. Neste sentido, para elaboração deste estudo, como primeira etapa elencou-se a elaboração da questão norteadora que foi formulada através da estratégia PCC (P – população; C – conceito; C contexto) onde P – pacientes; C – fatores relacionados a satisfação e C – ambiente hospitalar. Com isso, obteve-se a seguinte questão: “*Quais produções científicas existem sobre os fatores relacionados à satisfação do paciente no ambiente hospitalar?*”

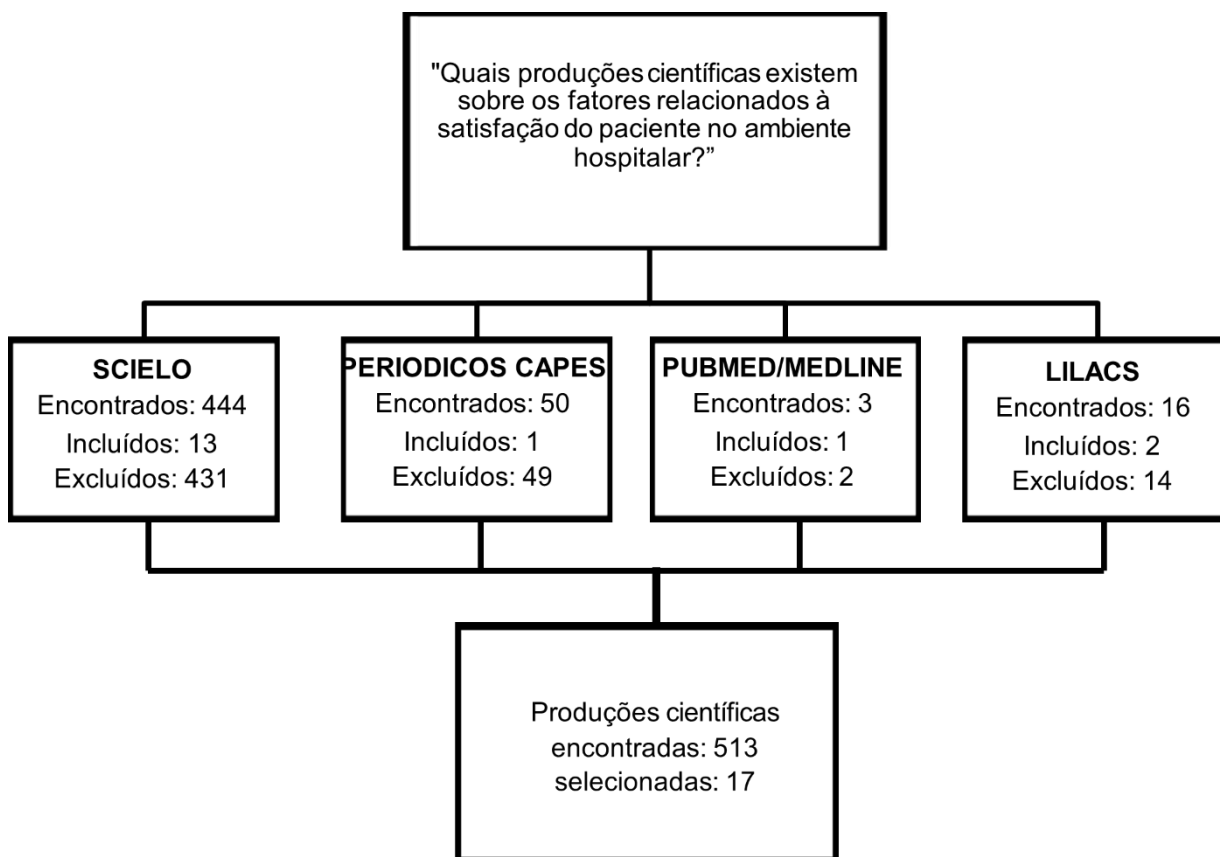
Para realização da segunda etapa deste estudo, realizou-se uma pesquisa de artigos científicos, em que os descritores elencados foram: Na base de dados SCIELO: Satisfação do paciente - 317 artigos, Gestão da qualidade AND enfermagem - 127 artigos; Periódicos CAPES: satisfação do paciente AND gestão da qualidade AND enfermagem - 50 artigos, LILACS: Gestão da qualidade AND enfermagem AND satisfação do paciente – 16 artigos; PUBMED/MEDLINE: Gestão da qualidade AND enfermagem – 3. A pesquisa foi realizada nos bancos de dados virtuais como: Literatura Latino-Americana em ciências de Saúde (LILACS); *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE/PUBMED), (PERIÓDICOS CAPES) e (SCIELO).

Os critérios de inclusão foram: produções científicas completas, publicadas no período entre 2015 a 2020, nos idiomas: português e inglês e espanhol, referentes ao tema abordado: Satisfação do paciente no ambiente hospitalar.

Os critérios de exclusão selecionados foram: os artigos que não abordavam ao tema pesquisado, teses, cartilhas e que estavam repetidos nas bases de dados virtuais.

Não foi necessário submeter este estudo ao Comitê de Ética em Pesquisa, pois este trata-se de uma revisão integrativa, as informações contidas obedecem às preconizações éticas conforme a Lei de Direitos autorais, Lei nº 12.853, de 14 de agosto de 2013. Sendo assim, toda a pesquisa seguiu as diretrizes estabelecidas na Resolução 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

Por fim, após a realização das etapas elencadas, foi-se realizada a leitura e seleção dos artigos utilizados para a elaboração deste estudo. Logo após, foi criado um fluxograma da seleção dos artigos utilizados de acordo com os critérios de inclusão e exclusão elencados, conforme apresentado na Figura 1.



**Figura 1.** Fluxograma das produções científicas incluídas e excluídas para elaboração do estudo.

## RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após a combinação dos descritores nas bases de dados, realizou-se a leitura dos títulos e resumos para a seleção dos artigos conforme os critérios de inclusão e exclusão determinados para a elaboração desta pesquisa, que resultou na seleção de 17 artigos para composição da obra. Entre os estudos, três são oriundos de Portugal (17,64%), treze do Brasil (76,47%) e um da Colômbia (5,88%), sendo estes escritos nos idiomas português, inglês e espanhol. Na Tabela 1 está descrito o nível de evidência e o Qualis dos estudos. O Qualis é um sistema de avaliação de periódicos, que relaciona e classifica os veículos utilizados para a divulgação da produção intelectual e o nível de evidência é abordagem realizada para classificar a força de evidência dos estudos científicos.

**Quadro 1.** Produções científicas utilizadas para elaboração do estudo de acordo com base eletrônica, ano, título, autores, objetivo, metodologia, nível de evidência e Qualis.

| <b>Base eletrônica / Ano</b>   | <b>Título do artigo / Autor</b>  | <b>Objetivo</b>   | <b>Metodologia</b>   | <b>Nível de evidência / Qualis</b> |
|--------------------------------|--|---|--|------------------------------------|
| PUBMED/<br>MEDLINE<br><br>2016 | A liderança em enfermagem e a satisfação dos pacientes em contexto hospitalar<br><br>Nunes EMGT,<br>Gaspar MFM | Conhecer a qualidade de liderança na perspectiva do enfermeiro-líder e do enfermeiro, a satisfação dos pacientes, a relação existente entre a qualidade percebida por ambos e a satisfação dos pacientes. | Abordagem quantitativa, transversal e correlacional. Amostra não probabilística por conveniência constituída por 15 enfermeiros-líderes, 342 enfermeiros, 273 pacientes. | Nível 4/A2                         |
| SCIELO<br><br>2017             | Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros<br><br>Santos M.A. Sardinha<br>A.H.L.                  | Avaliar a satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros.  | Estudo transversal com abordagem quantitativa, realizado na clínica médica do Hospital Universitário da UFMA/HU/ UFMA  | Nível 4 /A2                        |
| SCIELO<br><br>2019             | Grau de satisfação dos usuários de um hospital universitário: a influência da presença de alunos               | Avaliar o nível de satisfação dos pacientes internados em um hospital de ensino em relação à qualidade do serviço   | Estudo transversal realizada em três unidades de internação com usuários de 18 a   | Nível 5/A3                         |

|             |   |  |  |             |
|-------------|---|--|--|-------------|
|             | Silva FJCP,<br>Meneguetti MG et al.   | hospitalar,<br>comparando o tempo<br>do termo e o não-<br>termo.   | 80 anos que<br>permaneceram<br>no hospital por<br>pelo menos 72<br>horas.  |             |
| SCIELO 2019 | Avaliação do clima de<br>segurança do<br>paciente em unidades<br>de internação<br>hospitalar: um estudo<br>transversal<br><br>Silva AEBC,<br>Cavalcante RGF et al.      | Avaliar a percepção<br>de enfermeiros de<br>diferentes unidades<br>de internação de um<br>hospital de ensino<br>em Goiás sobre o<br>clima de segurança<br>do paciente.   | Um analítico<br>estudo<br>transversal<br>realizado com o<br>Questionário de<br>Atitudes de<br>Segurança -<br>Short Form 2006,<br>traduzido e<br>validado para uso<br>no Brasil.      | Nível 5/A3  |
| SCIELO 2016 | A satisfação dos<br>pacientes segundo a<br>forma de internação<br>em hospital<br>universitário<br><br>Molina KL, Moura<br>GM.   | Analisar a<br>satisfação dos<br>pacientes de acordo<br>com a forma de<br>internação em<br>hospital universitário.  | Estudo<br>transversal<br>realizado com<br>366 pacientes<br>com mais de 18<br>anos, internados<br>em unidades<br>clínicas e<br>cirúrgicas no<br>período de janeiro<br>a junho de 2014 | Nível 5/A2  |
| SCIELO 2020 | Experiência do<br>paciente na<br>coprodução de<br>cuidados: percepções<br>acerca dos protocolos<br>de segurança do<br>paciente<br><br>Costa DG, Moura<br>GMSS et al.    | Analisar a<br>experiência do<br>paciente durante a<br>internação hospitalar,<br>com foco na<br>coprodução de<br>cuidados<br>relacionados aos<br>protocolos de<br>segurança do<br>paciente.                                       | Estudo<br>qualitativo, cujos<br>dados foram<br>coletados por<br>meio da<br>triangulação de<br>múltiplas fontes   | Nível 6 /A1 |
| SCIELO 2019 | Planejamento<br>participativo e<br>avaliação da<br>qualidade:<br>contribuições de uma<br>tecnologia de gestão<br>em enfermagem.<br><br>Vandresen L, Pires<br>DEP et al. | Analisar resultados<br>do planejamento<br>participativo e<br>indicadores de<br>avaliação da<br>qualidade da<br>assistência de<br>enfermagem, em<br>unidade de<br>internação hospitalar<br>com utilização de<br>uma tecnologia de | Pesquisa<br>Convergente<br>Assistencial<br>articulando<br>investigação e<br>intervenção na<br>prática  | Nível 7 /B1 |

|             |   |  |  |             |
|-------------|---|--|--|-------------|
|             |   | gestão.  |  |             |
| SCIELO 2019 | Fatores contribuintes para consolidação da cultura de segurança do paciente no âmbito hospitalar<br><br>Heidmann A, Trindade LF et al.              | Compreender os fatores contribuintes para a consolidação da cultura de segurança do paciente, na perspectiva de lideranças, em um hospital acreditado          | Estudo qualitativo, desenvolvido em uma instituição hospitalar de porte IV, acreditada pela Organização Nacional de Acreditação nível II | Nível 6 /B1 |
| SCIELO 2020 | Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado<br><br>Costa DG, Moura GMSS et al. | Desvelar atributos de satisfação dos pacientes relacionados à segurança e qualidade assistencial   | Estudo qualitativo, realizado em hospital universitário público do sul do Brasil.  | Nível 6 /B1 |
| SCIELO 2016 | Reprodutibilidade do questionário: qualidade de cuidados de enfermagem em pacientes internados<br><br>Contreras CCT, Esteban ANP et al.             | Determinar a reprodutibilidade do questionário de qualidade de cuidados de enfermagem em pacientes internados em uma instituição que presta serviços de saúde. | Estudo de avaliação dos testes de diagnóstico.   | Nível 3 /B2 |
| SCIELO 2016 | Avaliação das propriedades psicométricas da Escala Satisfação dos Clientes com os Cuidados de Enfermagem no Hospital.<br><br>Freitas MJBA et al.    | Avaliação psicométrica da Escala de Satisfação dos Clientes com os Cuidados de Enfermagem no Hospital.   | Estudo quantitativo, transversal com uma amostra de 1290 clientes.   | Nível 5 /B2 |
| SCIELO 2015 | Instrumentos para mensuração de satisfação de usuários de serviços de saúde: uma revisão sistemática.   | Conduzir uma revisão sistemática referente a instrumentos já validados para mensuração de satisfação de  | Revisão sistemática realizou buscas nas bases MEDLINE/PubMed, LILACS, SciELO, Scopus   | Nível 1 /A1 |



|                       |   |   |  |             |
|-----------------------|---|---|--|-------------|
|                       | Almeida RS et al.   | pacientes em serviços de saúde.   | and Web of Knowledge.  |             |
| SCIELO 2015           | Aplicabilidade e dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem<br><br>Inchauspe JA, Moura GM    | Analisar a utilização de resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pelas chefias de Enfermagem das unidades de internação                     | Pesquisa exploratória, descritiva, realizada em hospital universitário.  | Nível 6/A2  |
| SCIELO 2015           | Qualidade dos prontos-socorros e prontos-atendimentos: a satisfação dos usuários.<br><br>Lima CA, Santos BT et al.      | Avaliar a qualidade dos prontos-socorros e prontos atendimentos, de acordo com a satisfação dos usuários desses serviços.                             | Estudo descritivo transversal com abordagem quantitativa.  | Nível 6 /B3 |
| LILACS 2016           | Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem<br><br>Ferreira PHC, Guedes H, et al.                | Analisar a satisfação do cliente externo com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo. | Trata-se de estudo transversal realizado com 223 pacientes internados em um hospital referência para a região ampliada de saúde.             | Nível 6 /B1 |
| LILACS 2015           | Utilização de Indicadores Balanceados como ferramenta de gestão na Enfermagem<br><br>Fugaça NPA, Cubas MR, Carvalho DR. | Elaborar uma proposta de painel de indicadores de enfermagem, a partir dos princípios norteadores do Balanced Scorecard.                              | Estudo de caso único que classificou dados de 200 prontuários de pacientes, relatórios gerencias e protocolos, capazes de gerar indicadores. | Nível 4 /A1 |
| PERIODICOS CAPES 2016 | Visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar: abordagem interpessoal            | O estudo objetivou descrever a visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar por meio de uma abordagem         | Trata-se de um estudo descritivo realizado em um hospital polo de referência para a região ampliada de saúde do Vale do Jequitinhonha.       | Nível 5 /B3 |

|  |   |               |  |  |
|--|---|---------------|--|--|
|  | Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF et al | interpessoal. |  |  |
|--|---|---------------|--|--|

Após a realização da leitura das produções científicas encontradas, foram selecionados os artigos científicos utilizados para confecção do estudo. Estes foram organizados em três tópicos, para que assim o leitor possa ter uma melhor compreensão do tema abordado. O primeiro tópico explanou sobre: Satisfação do paciente na perspectiva da gestão da qualidade, logo em seguida abordou-se sobre: uso de indicadores para avaliação da satisfação do paciente, por fim, falou-se sobre: gestão da qualidade na enfermagem.

### **Satisfação do paciente na perspectiva da gestão da qualidade**

A satisfação do paciente apresenta-se como um indicador fundamental na determinação dos aspectos de melhoria e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados. Por essa razão, torna-se imperioso o conhecimento dos níveis e determinantes da satisfação dos utilizadores com vista à excelência dos cuidados<sup>8,9</sup>.

Ao avaliar o desempenho do cuidado hospitalar no que tange à qualidade de seus processos e resultados, a mensuração da satisfação do cliente é uma etapa importante na melhoria da qualidade assistencial. Vale ressaltar, que a gestão da qualidade envolve diversas ferramentas de análise e mensuração da assistência, mas é necessário estar presente neste processo a educação continuada da equipe para aprimoramento do cuidado a partir da avaliação de satisfação do usuário<sup>3,10</sup>.

Os autores relatam que a satisfação do paciente reflete sua experiência sobre o atendimento recebido durante o período de internação, sendo este um importante indicador para o setor hospitalar a respeito da qualidade da assistência da equipe e sobretudo da enfermagem. Ao conhecer a opinião do cliente, a gestão dos serviços pode estabelecer uma maior compreensão sobre seus usuários, favorecendo a construção de um vínculo de confiança com seus clientes, readaptação ou continuidade do cuidado que é prestado, contribuindo para a obtenção de avaliação da instituição e da própria assistência multiprofissional<sup>11,12</sup>. Os usuários avaliam o serviço pelo contexto em que estão inseridos na saúde, contemplando sua expectativa quanto as relações humanas e a estrutura física utilizada para o atendimento<sup>13</sup>.

Corroborando este contexto, um sistema de saúde precisa oferecer um cuidado seguro e de qualidade ao usuário. Essa busca consiste em uma questão complexa, devendo ser priorizada pelas instituições e profissionais que as integram, e os programas de melhoria da qualidade no contexto hospitalar registraram melhora na qualidade assistencial, na segurança e satisfação do paciente ao longo dos anos. No entanto, para gestão efetiva dos serviços é

fundamental a criação e monitorização de indicadores, utilizado para mensurar e apontar lacunas a serem melhoradas no serviço <sup>14,15</sup>.

### **Uso de indicadores para avaliação da satisfação do paciente**

As instituições que buscam e alcançam a certificação dos serviços de saúde, estão propensas a uma procura maior por parte dos usuários. Essa busca constante por um padrão de qualidade, vem se intensificando e se expandindo, influenciando a organização e a reestruturação dos serviços hospitalares. Assim, estas unidades demandam de um modelo administrativo dinâmico, moderno, atualizado e qualificado, orientado pela gestão da qualidade, a fim de assegurar a satisfação de todos os envolvidos no processo que auxilie a melhoria contínua dos processos e na prevenção de problemas <sup>9,16,17</sup>.

Nesse interim, a acreditação é uma metodologia desenvolvida para apreciar a qualidade da assistência médico-hospitalar em todos os serviços de um hospital, é um modelo de certificação da qualidade dos serviços de saúde. Tem como base a avaliação dos padrões de referências desejáveis, construídos por peritos da área e previamente divulgados, e nos indicadores ou instrumentos que o avaliador emprega para constatar os padrões que estão sendo observados. Esse processo deve ser pautado na busca de serviços de excelência por meio de padrões internacionais que resultem na prestação de uma assistência de qualidade <sup>18,19</sup>.

No entanto, a qualidade de assistência hospitalar no Sistema Único de Saúde está entre um dos desafios ainda vigentes, mas uma estratégia compensatória a estes pode ser a monitorização da qualidade da assistência por meio de indicadores. Estes constituem-se como ferramentas de mensuração dos processos assistenciais e seus resultados, das percepções dos usuários, permitindo que se avalie e aprimore a assistência à saúde <sup>3,20</sup>.

Corroborando trabalhos anteriores, os indicadores podem ser definidos como instrumentos essenciais para uma assistência e gestão de qualidade. Seu emprego permite, além da avaliação, a documentação e o estabelecimento de prioridades nos serviços oferecidos. O uso deste instrumento é importante para o reconhecimento de possíveis falhas em seu processo, subsidiando o desenvolvimento de ações que visam a resolutividade de entraves e a consequente melhoria do cuidado fornecido <sup>21,22</sup>.

No entanto, pesquisas identificaram que há diversos problemas no sistema de saúde que ainda precisam ser resolvidos e que interferem diretamente na taxa de satisfação do paciente, entre eles a porta de entrada dos pacientes para internação hospitalar, onde as emergências superlotadas e o longo tempo de espera para as internações eletivas no setor de admissão evidenciam esse problema. A identificação do perfil dos pacientes contribui imensuravelmente no tocante ao suprimento das necessidades da unidade, que possuem relação direta com a satisfação do paciente <sup>1,23</sup>.

Corroborando com os estudos anteriores, pesquisas reiteram constantes queixas dos clientes acerca da demora de atendimento, falta de informação, descaso ou destrato por parte dos profissionais da saúde e nem sempre os pacientes estão satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados <sup>1,8,14</sup>.

Destarte, estudos apontam a necessidade de ampliação de uma cultura de qualidade nos serviços de saúde, bem como a capacitação dos profissionais na criação, reflexão e análise de indicadores como subsídio para a melhoria contínua e valorização do processo assistencial. Portanto, tais indicadores tendem a valorizar a implementação das práticas seguras como forma de desenvolvimento de uma prática baseada em evidências <sup>4,24,25</sup>.

### **Gestão da qualidade na enfermagem**

A enfermagem como ciência sempre esteve voltada para a avaliação da qualidade da assistência e dos serviços, desde a época de Florence Nightingale, precursora da enfermagem. No mundo globalizado, a enfermagem se destaca como a profissão que foca na qualidade do cuidado, por meio da medição e avaliação dos componentes de estrutura, processo e resultado da atenção <sup>26,27</sup>.

Nesse contexto, a definição de qualidade e suas estratégias para melhoria na área da saúde estão em constante mudança, uma vez reconhecido que as necessidades das instituições, do mercado de trabalho e dos clientes/usuários, são mutáveis. Apesar de ser um conceito inovador, define-se que a qualidade na área da saúde está relacionada à redução dos riscos de danos aos profissionais e dos clientes <sup>28,29</sup>.

Dessa forma, a busca pela excelência nas ações aparece como condição essencial atualmente nas instituições hospitalares. Atender os anseios dos clientes superando suas expectativas torna-se prioridade para as organizações, logo, qualidade consiste em alcançar os resultados desejados pela empresa e simultaneamente encantar aqueles que consomem nossos produtos e/ou serviços <sup>30,31,32</sup>.

Os estudos corroboram-se que a Gestão da Qualidade Total surge como modelo gerencial de uma abordagem de gestão para o sucesso em longo prazo por meio da satisfação do cliente. Busca assegurar que os anseios dos clientes serão satisfeitos, e melhorá-los continuamente para garantir que estes continuarão precisando e desejando o produto ou serviço prestado. Dessa forma, para se gerenciar um serviço de saúde, tendo em perspectiva a qualidade das ações de saúde, é preciso que se adote mudanças, transferindo o foco de ação centrado na doença para a produção de saúde centrada no sujeito; assim sendo, o trabalho não pode ser fragmentado, individualizado e hegemônico <sup>31,33</sup>.

Nesse contexto, o enfermeiro atua como líder do cuidado prestado ao cliente e isso se constitui na sua fonte principal de contato contínuo, implicando em orientá-lo a respeito de normas e direitos, bem como prestar-lhe informações

completas, precisas e verdadeiras a respeito dos procedimentos dos integrantes da equipe de enfermagem e outros profissionais <sup>34,35</sup>.

Corroborando esses estudos, os enfermeiros devem considerar a melhoria da qualidade assistencial como um processo dinâmico e exaustivo para identificação dos fatores que interferem no processo de trabalho, etapas essas que incluem a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar, de maneira sistemática, os níveis de qualidade dos cuidados prestados. Sendo assim, o enfermeiro precisa analisar os resultados da assistência para redefinir as estratégias gerenciais <sup>36,37</sup>.

No entanto, cabe ressaltar que apesar do enfermeiro ser o líder responsável pelo serviço e possuir um papel importante na implementação e no desenvolvimento dos padrões de qualidade na sua unidade, é necessário reforçar a importância das boas práticas para toda a equipe assistencial, com buscas a promover uma assistência de qualidade e que atenda a expectativa do cliente, na medida em que as exigências dos cidadãos vêm sendo ampliado com o passar do tempo <sup>38,39</sup>.

## **CONCLUSÃO**

O estudo permitiu avaliar que o nível de qualidade prestada nos serviços de saúde está diretamente ligado à satisfação do paciente e com isso, é considerado um indicador de qualidade da assistência. Percebe-se que a liderança do profissional de enfermagem diante o cliente alcança segurança e confiança e dessa forma, a satisfação dos pacientes é conquistada de uma forma positiva. Há vários fatores que contribuem para a satisfação do paciente, porém a comunicação é um quesito importante para obter resultado positivo quanto aos serviços prestados.

Observou-se que o diálogo eficiente representa um apoio para o paciente se sentir acolhido, e com isso poder partilhar seus medos, fraquezas, dúvidas e ansiedades, e diante disso, obtém-se uma evolução na qualidade dos serviços ofertados, dessa forma garantindo avaliações positivas sobre os cuidados recebidos.

Entende-se que esta pesquisa proporcionou evidenciar sobre os fatores que interferem na satisfação do paciente, bem como o efeito dos cuidados da equipe de enfermagem e a importância dos indicadores de qualidade para mensurar a satisfação dos pacientes, assim verificando questões que podem ser melhoradas no atendimento, como também para ofertar bases de informações para ser guia de novas pesquisas e estudos sobre o tema abordado. Diante disso, o acompanhamento da satisfação dos pacientes quanto aos cuidados recebidos pela equipe multiprofissional é fundamental para estratégias de qualidade nos diferentes serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS

1. Molina KL, Moura GMSS. A satisfação dos pacientes segundo a forma de internação em hospital universitário. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2016; acesso 20 de março de 2020; 29(1):17-25. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201600004>.
2. Acosta AM, Marques GQ, Levandovski PF, Peralta JP, Lima MADS. Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. *REME - Rev Min Enferm*. 2016; acesso 10 de janeiro de 2020; 20:e938. Disponível em: <http://doi.org/10.5935/1415-2762.20160008>.
3. Santos HB. Indicadores de avaliação da qualidade Hospitalar e de satisfação do usuário. *Rev. baiana saúde pública*. 2017; acesso 15 de setembro de 2019; 40(1):98-108. Disponível em: <https://doi.org/10.22278/2318-2660>.
4. Galhardi NM, Escobar EMA. Indicadores de qualidade de enfermagem. *Revista de Ciências Médicas, Campinas*. 2015; acesso 18 de setembro de 2019; 24(2):75-83. Disponível em: <http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/837086/2639-9201-2-pb.pdf>.
5. Ferreira PHC, et al. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. *REME Rev. Min. Enferm*. 2016; acesso 20 de março de 2020; 20:e975. Disponível em: <http://doi.org/10.5935/1415-2762.20160045>.
6. Nunes EMGT, Gaspar MFM. A liderança em enfermagem e a satisfação dos pacientes em contexto hospitalar. *Rev Gaúcha Enferm*. 2016; acesso 10 de janeiro de 2020; 37(2):e55726. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2016.02.55726>.
7. Marques LAS, Schran LS, Oliveira JLC, Carvalho ARS, Tonini NS, Martins PF, Perroca MG. Satisfação do paciente e acompanhante quanto ao atendimento de necessidades de cuidados de enfermagem. *Revista Eletrônica de Enfermagem*. 2017; acesso 18 de setembro de 2019; 19. Disponível em <https://doi.org/10.5216/ree.v19.41138>
8. Martins R, Frutuoso, C. Monitorização da qualidade em saúde: estudo da satisfação dos utentes. *Gestão e Desenvolvimento*. 2017; acesso 10 de janeiro de 2020, 25:183-194. Disponível em: <https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/26022/1/09RosaMartinsMonitorizacaoQualidadeVida%20183-194.pdf>.
9. Cervilheri AH, Rossaneis MA, Carvalho Silva LG, Haddad MDCL, Costa RG. Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. *Cogitare Enfermagem*. 2020; acesso 06 de outubro de 2019, 25:e65470. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v25i0.65470>.
10. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm*. 2018; acesso 18 de novembro de 2019,

25(2):197-203. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0103-21002012000200007>

11. Imbelloni LE, Pombo IAN, Morais Filho GB. Reduced fasting time improves comfort and satisfaction of elderly patients undergoing anesthesia for hip fracture. *Revista brasileira de anesthesiologia*. 2015; acesso 14 de outubro de 2019, 65(2):117- 123. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.bjane.2013.10.019>
12. Vieira IFO, et al. A satisfação de pacientes em tratamento dialítico com relação aos cuidados do enfermeiro. *Rev. Enferm. UERJ* 2018; acesso 10 de março de 2020, 26. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.12957/reuerj.2018.26480>
13. Inchauspe JAF, Moura GMSS. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. *Acta Paulista de Enfermagem*. 2015; acesso 05 de março de 2020, 28(2):177-182. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1982-0194201500030>.
14. Ferreira LMF, Reis MR. Princípios disney de excelência na qualidade de atendimento ao cliente aplicáveis o ambiente hospitalar. *PRINCÍPIOS*. 2018; acesso 08 de fevereiro de 2020, 2(1):1-2. Disponível em: <http://faculdadeinspirar.com.br/revistagd/wp-content/uploads/2018/12/PRINC%C3%8DPIOS-DISNEY-DE-EXCEL%C3%8ANCIA-NA-QUALIDADE-DE-ATENDIMENTO.pdf>.
15. Caldana G, et al. Instrumentos para avaliação de resultados de programas de melhoria da qualidade: revisão integrativa. 2018; acesso 15 de março de 2020, 32:e22292. Disponível em: <http://doi.org/10.18471/rbe.v32.22292>
16. Terra JDR, Berssanet FT. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviço da saúde. *Revista Mundo da Saúde*. 2017; acesso 16 de janeiro de 2020, 41(1):11-17. Disponível em: <http://doi.org/10.15343/0104-7809.201741011117>
17. Barbosa VVC. As potencialidades e fragilidades do processo de acreditação hospitalar na perspectiva dos enfermeiros. *Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Goiás*. Goiania, p. 142. 2018. Acesso 18 de maio de 2020. Disponível em: <http://repositorio.bc.ufg.br/tede/handle/tede/8804>
18. Freire EMR, Guimarães MFL, Ventura PFEV, AlveS M. Vivências de enfermeiros no processo de avaliação da qualidade em um hospital universitário; *Nursing (São Paulo)* 2016; acesso 28 de maio de 2020, 17(219).
19. Mattar, ALR. Avaliação da notificação de eventos adversos em um hospital universitário do interior de Minas Gerais. (Tese) Doutorado - Universidade de São Paulo. Ribeirão Preto, p. 75, 2017; acesso 20 de março de 2020. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22134/tde-27032018-201015/publico/ANALUIZARILKOMATTARTORNATORE.pdf>

20. Souza, PC, Ribeiro CF, Soares SS. Satisfação dos usuários da assistência hospitalar: o caso de um hospital público do SUS do estado de Mato Grosso. Revista de Administração em saúde 2017; acesso 10 de janeiro de 2020, 17(69). Disponível em: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.69.63>
21. Oliveira LS, et al. Indicadores de qualidade nos serviços de Urgência hospitalar. Caderno de Graduação-Ciências Biológicas e da Saúde- UNIT. 2018; acesso 08 de março de 2020, 4(3). Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/cadernobiologicas/article/view/5177/2724>
22. Artifon M, Guerra AS, Gonçalves F, Vieira TA, et al. Indicadores de qualidade na condução de estudos clínicos. Clinical & Biomedical Research. 2019; acesso 12 de dezembro de 2019, 39(4). Disponível em: <http://doi.org/10.22491/2357-9730.97240>
23. Dorigan GH, Oliveira HC, Guiradello EB. Fatores preditores das experiências e da satisfação do paciente em unidades médico- cirúrgicas. Texto contexto – enferm. 2015; acesso 06 de dezembro de 2019, 24(4):1003-1008. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0104-0707201500002520014>.
24. Ibiapina ARS, et al. Indicadores de qualidade na assistência de enfermagem. Revista Uningá Review. 2015; acesso 25 de novembro de 2019, 24(3):133-138. Disponível em: <http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/1708/1317>
25. Vandresen L, Pires DEPD, Martins MM, Forte ECN, Lorenzetti J. Planejamento participativo e avaliação da qualidade: contribuições de uma tecnologia de gestão em enfermagem. Escola Anna Nery. 2019; acesso 20 de dezembro de 2019; 23(2). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2018-0330>
26. Vituri DW, Évora YDM. Total Quality Management and hospital nursing: an integrative literature review. Rev Bras Enferm. 2015; acesso 02 de maio de 2020, 68(5). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167.2015680525i>
27. Barbino Junior LR, Gabriel CS. Quality as perceived by nursing professionals in an accredited specialized hospital. Revista brasileira de enfermagem. 2019; acesso 09 de junho de 2020, 72:282-288. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0151>
28. Fiorin JM, et al. Avaliação da qualidade de prescrições de enfermagem em unidade de terapia intensiva. Revista enfermagem atual. 2018; acesso 10 de outubro de 2019, 85(23). Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.31011/reaid-2018-v.85-n.23-art.241>
29. Faeda MS, Perroca MG. Gestão do cuidado: concordância entre prescrições de enfermagem e necessidades de cuidados dos pacientes. Revista Latino- Americana de Enfermagem 2016; acesso 20 de junho de 2020, 24:e2723. Disponível em: <http://doi.org/10.1590/1518-8345.0645.2723>



30. Santos JLG, De-Pin SB, Menegon FH, Sebold L, Nascimento KC, Gelbcke FL. Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: pesquisa de método misto; REME Rev. Min. Enferm. 2019; acesso 05 de março de 2020, 23: e-1229. Disponível em: <http://doi.org/10.5935/1415-2762.20190077>
31. Silva Filho JC, Silva INN, Oliveira JAL, Barbosa MS, Azevedo JEC, Galvão MEDSM. O papel do enfermeiro na gestão de qualidade: revisão de literatura. Saúde Coletiva (Barueri) 2019; acesso 26 de março de 2020, 48:1382-1386.
32. Costa DGD, Moura GMSSD, Moraes MGG, Santos JLGD, Magalhães AMMD. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. Rev. Gaúcha Enferm. 2020; 41:e20190152. Disponível em <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
33. Stein BP, Imeton TS, Geraldo A, Bueno EC, Stringari FB, Martinello F. Avaliação da Gestão da Qualidade de uma Agência Transfusional; Rev. Bras. Ciênc. Saúde. 2019; acesso 05 de janeiro de 2020, 21(3):203-210. Disponível em: <http://doi.org/10.4034/RBCS.2017.21.03.03>
34. Meireles VC, Labegalini CMG, Baldissera VDA. Método Tracer e a qualidade do cuidado na enfermagem: revisão integrativa da literatura; Rev. Gaúch. Enferm. 2019; acesso 12 de novembro de 2019, 40:e20180142. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180142>
35. Tres DP, Oliveira JLC, Vituris DW, Alves SR, Rigo DSH, Nicola AL. Qualidade da assistência e segurança do paciente: avaliação por indicadores. Cogitare Enferm. 2016; acesso 13 de abril de 2020, 21(n. esp):01-08. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/44938/pdf>
36. Amaral, JAB, et al. Indicadores de qualidade em enfermagem com ênfase no centro cirúrgico: Revisão integrativa da literatura. Rev. Sobecc. 2017; acesso 19 de março de 2020, 22(1):42-51. Disponível em: <http://doi.org/10.5327/Z1414-4425201700010008>
37. Barbosa MTSR, Alvez VH, Rodrigues DP, Branco MBRL, Souza RMP, Bonazzi VCAM. Indicadores de qualidade na assistência de terapia intravenosa em um hospital universitário: uma contribuição da enfermagem. J Res Fundam Care Online. 2015; acesso 18 de janeiro de 2020, 7(2):2277-86. Disponível em: <http://doi.org/10.9789/2175-5361.2015.v7i2.2277-2286>
38. Rego CIS, Ferreira A. Gestão em enfermagem e a formação em serviço: tecnologias de informação e padrões de qualidade. Porto. (Dissertação) Mestrado - ESEP- Escola superior de enfermagem do Porto. Portugal, p.212, 2015; acesso 13 de abril de 2020. Disponível em: [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9756/1/tese\\_finalCarla%20Rego\\_fev2015.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9756/1/tese_finalCarla%20Rego_fev2015.pdf)

---

**Recebido:** 02 de outubro de 2020. **Aceito:** 20 de dezembro de 2020

**Correspondência:** Hendyara Oliveira Carvalho Almeida. **E-mail:** hendyara-carvalho@hotmail.com

**Conflito de Interesses:** os autores declararam não haver conflito de interesses.

© This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited