

## Percepção dos pacientes hospitalizados em relação aos cuidados de Enfermagem: Revisão integrativa de literatura

Perception of hospitalized patients regarding nursing care: Integrative literature review

Percepción de los pacientes hospitalizados sobre los cuidados de enfermería: Revisión bibliográfica integradora

Recebido: 07/03/2022 | Revisado: 13/03/2022 | Aceito: 14/03/2022 | Publicado: 21/03/2022

**Karla Ianka Silva Trindade**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2347-2719>  
Universidade Federal do Maranhão, Brasil  
E-mail: [karlayanka47@gmail.com](mailto:karlayanka47@gmail.com)

**Keyla Cristina Nogueira Durans**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4963-5448>  
Universidade Federal do Maranhão, Brasil  
E-mail: [Keyla.durans@discente.ufma.br](mailto:Keyla.durans@discente.ufma.br)

**Gabriella Hellen Araújo de Oliveira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9145-4187>  
Faculdade Supremo Redentor, Brasil  
E-mail: [gabi.louredooliveira@hotmail.com](mailto:gabi.louredooliveira@hotmail.com)

**Lívia Mariane Castelo Branco Reis Coutinho de Oliveira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8393-5025>  
Universidade Federal do Maranhão, Brasil  
E-mail: [livia.mariane@ufma.br](mailto:livia.mariane@ufma.br)

### Resumo

Objetivo: identificar as evidências disponíveis na literatura latino-americana sobre a percepção dos cuidados de enfermagem pelos pacientes hospitalizados. Metodologia: Revisão Integrativa de Literatura, partindo da questão norteadora: “Qual a percepção do paciente sobre os cuidados de enfermagem quando internados numa unidade hospitalar?”. Foram realizadas buscas em bibliotecas e bases de dados reconhecidas cientificamente, sendo elas: *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), fazendo cruzamentos entre descritores Assistência ao Paciente, Relações Enfermeiro-Paciente e Satisfação do Paciente, presentes no site Descritores em Ciência da Saúde (DeCS). Resultados: 14 artigos foram elencados para a análise final, com nível de evidência predominante IV. Foi possível observar que os enfermeiros estão presentes durante todo o processo de internação dos pacientes, em seus variados ciclos, podendo ser observados resultados que passavam pelo período do parto e puerpério, pacientes cirúrgicos, oncológicos, dialíticos e em unidades de internação infantil. A discussão foi organizada em duas categorias principais: “Instrumentos de avaliação da satisfação do paciente e principais cuidados de Enfermagem prestados no ambiente hospitalar” e “O domínio Educacional do Enfermeiro: entraves à satisfação”. Conclusão: Apesar de haverem ainda algumas lacunas durante o processo de cuidado pelo enfermeiro, foi notório sua expertise científica/técnica que proporcionava segurança durante os cuidados prestados e sua capacidade interpessoal enquanto cuidador, fornecendo ambiente acolhedor que levava em consideração aspectos fisiológicos, emocionais e culturais dos pacientes, garantindo a criação de confiança e vínculo.

**Palavras-chave:** Assistência ao paciente; Relações enfermeiro-paciente; Satisfação do paciente.

### Abstract

Objective: to identify the evidence available in the Latin American literature on the perception of nursing care by hospitalized patients. Methodology: Integrative Literature Review, starting from the guiding question: "What is the patient's perception of nursing care when admitted to a hospital unit?". Searches were carried out in scientifically recognized libraries and databases, namely: Scientific Eletronic Library Online (SCIELO), Latin American and Caribbean Literature in Health Science (LILACS) and Virtual Health Library (BVS), making crossings between descriptors Patient Care, Nurse-Patient Relations and Patient Satisfaction, present in the site Descriptors in Health Science (DeCS). Results: 14 articles were selected for final analysis, with predominant level of evidence IV. It was possible to observe that nurses are present during the entire hospitalization process of patients, in its various cycles, with results that went through the period of delivery and puerperium, surgical patients, oncology patients, dialysis patients and in children's hospitalization units. The discussion was organized into two main categories: "Patient satisfaction assessment tools and main Nursing care provided in the hospital environment" and "The Educational

domain of the Nurse: obstacles to satisfaction". Conclusion: Although there are still some gaps during the process of care by nurses, their scientific/technical expertise was evident, which provided safety during the care provided, and their interpersonal skills as caregivers, providing a welcoming environment that took into account physiological, emotional and cultural aspects of patients, ensuring the creation of trust and bond.

**Keywords:** Patient care; Nurse-patient relations; Patient satisfaction.

### Resumen

Objetivo: Identificar la evidencia disponible en la literatura latinoamericana sobre la percepción de los cuidados de enfermería por parte de los pacientes hospitalizados. Metodología: Revisión bibliográfica integradora, basada en la pregunta guía: "¿Cuál es la percepción del paciente sobre los cuidados de enfermería cuando ingresa en una unidad hospitalaria? Las búsquedas se realizaron en bibliotecas y bases de datos científicamente reconocidas, a saber Scientific Eletronic Library Online (SCIELO), Latin American and Caribbean Literature on Health Science (LILACS) y Virtual Health Library (BVS), cruzando los descriptores Patient Care, Nurse-Patient Relations y Patient Satisfaction, presentes en el sitio Health Science Descriptors (DeCS). Resultados: Se seleccionaron 14 artículos para el análisis final, con un nivel de evidencia predominante IV. Se pudo observar que los enfermeros están presentes durante todo el proceso de internación de los pacientes, en sus diversos ciclos, pudiendo observarse resultados que pasan por el período del parto y el puerperio, pacientes quirúrgicos, oncológicos, dialíticos y en unidades de internación infantil. La discusión se organizó en dos categorías principales: "Instrumentos de evaluación de la satisfacción del paciente y principales cuidados de Enfermería prestados en el ambiente hospitalario" y "El dominio Educativo del Enfermero: impedimentos para la satisfacción". Conclusión: Aunque todavía existen algunas lagunas durante el proceso de atención por parte de las enfermeras, se evidenciaron sus conocimientos científico-técnicos que proporcionaron seguridad durante la atención prestada y sus habilidades interpersonales como cuidadoras, proporcionando un ambiente acogedor que tuvo en cuenta los aspectos fisiológicos, emocionales y culturales de los pacientes, asegurando la creación de confianza y apego.

**Palabras clave:** Atención al paciente; Relaciones enfermera-paciente; Satisfacción del paciente.

## 1. Introdução

O processo de hospitalização pode desencadear no indivíduo sentimentos negativos, como insatisfação, ansiedade, medo, desconforto, preocupação, dúvidas e insegurança. Pelo fato de impossibilitar o paciente de realizar suas atividades diárias, de tirar do convívio da sua família, de depender da equipe de saúde, ter seu espaço físico limitado ao seu quarto ou leito, deixar de usar suas roupas e objetos pessoais, ter horários para suas atividades determinados pelo profissional de saúde e permanecer em um lugar com normas e rotinas que não estão habituados (Baldwin & Spears, 2019).

Dentro deste ambiente, os cuidados oferecidos pela equipe de enfermagem podem ser relacionados ao domínio de segurança do paciente, de manuseio de materiais e realização de procedimentos técnicos como inserções de sondas por exemplo, no âmbito de prevenção de lesões e outros agravos dentro da área hospitalar e também os cuidados a nível educativo que devem envolver tanto o cliente quanto sua família, afim de promover ambiente acolhedor e de respeito que contribuam à melhoria e aceitação do estado de saúde atual (Costa et al., 2019; Martins et al., 2020; Souza & Monteiro, 2020).

Considerando que a enfermagem ocupa papel importante para uma ótima estadia do indivíduo no local, conhecer a percepção do paciente sobre o cuidado recebido tem sido uma preocupação dos pesquisadores e profissionais responsáveis pela assistência, visando investigar os principais aspectos que precisam ser melhorados, a fim de qualificar os cuidados de enfermagem (Gomes et al., 2020; Pérez-Cantó et al., 2019).

A percepção do paciente hospitalizado é avaliada por meio de três componentes, sendo: Técnico (um conjunto de elementos que fazem parte do processo de prestação de serviços de saúde, como a expressão da adequação da assistência prestada, avanços científicos e a capacidade dos profissionais), o Interpessoal (entre o profissional e o paciente em relação aos seus direitos, passando informações com gentileza e ética) e o Conforto (condições de conforto oferecidas em uma unidade de saúde, conjunto de aspectos e circunstâncias que permitem ao paciente se sentir à vontade) (Sillero, 2019).

Com base nesses componentes, o cuidado de enfermagem deve ser personalizado, humanizado, contínuo e eficiente, de acordo com os padrões de uma prática profissional competente e responsável, com o objetivo de alcançar uma percepção

positiva no paciente, que é uma medida de opinião a respeito aos cuidados de enfermagem prestados durante sua internação hospitalar (Gomes et al., 2020).

Avaliar essa percepção é essencial para o planejamento, organização, coordenação, direção, avaliação e controle das atividades realizadas pela equipe de enfermagem. Porém, investigar a compreensão do paciente hospitalizado é um processo complexo, pois depende das características específicas deste (sua cultura, expectativas, fatores pessoais), além de experiências anteriores e da própria doença (Braga, 2016; Alencar, 2019).

Em estudos prévios, a percepção do paciente e família sobre os cuidados oferecidos esteve relacionada a uma maior segurança e acolhimento aos pacientes. A retirada de dúvidas, a capacidade de escuta e diálogo apresentada e o estímulo a autonomia por meio do autocuidado, colaboraram para uma melhor experiência no ambiente hospitalar contribuindo de maneira relevante para a assistência. Por outro lado, também apontam que existem barreiras a serem superadas como o não reconhecimento, por vezes, dos aspectos socioculturais dos pacientes e a falta de explicação sobre alguns procedimentos invasivos (Falcão et al., 2020; Souza et al., 2019; Tavares, 2019).

Em sua maioria, os estudos sobre a percepção de cuidados hospitalares trazem as impressões da equipe de enfermagem, percebendo-se assim, de maneira ainda escassa, aqueles que relacionam o pensamento do paciente sobre o cuidado oferecido, acendendo a necessidade de maior conhecimento sob esta ótica (Piexak, 2016). Dessarte, questiona-se: Qual a percepção do paciente sobre os cuidados de enfermagem quando internados em uma unidade hospitalar? Por esse motivo, esta pesquisa teve como objetivo identificar as evidências disponíveis na literatura latino-americana sobre a percepção dos cuidados de enfermagem pelos pacientes hospitalizados.

## 2 Método

A presente pesquisa teve cunho exploratório, sendo desenvolvida em forma de Revisão Integrativa de Literatura. Dentro da área da saúde, as revisões apresentam grande impacto, pois a todo momento novas descobertas são feitas dentro de um tema já conhecido, permitindo novos olhares sob perspectivas e ideais distintos. Deste modo, as revisões permitem aos futuros e atuais pesquisadores compreenderem onde estamos, o que já aprendemos, quais as potencialidades dentro do assunto e quais lacunas ainda precisam ser preenchidas (Dutta, 2019; McKenzie & Brennan, 2017).

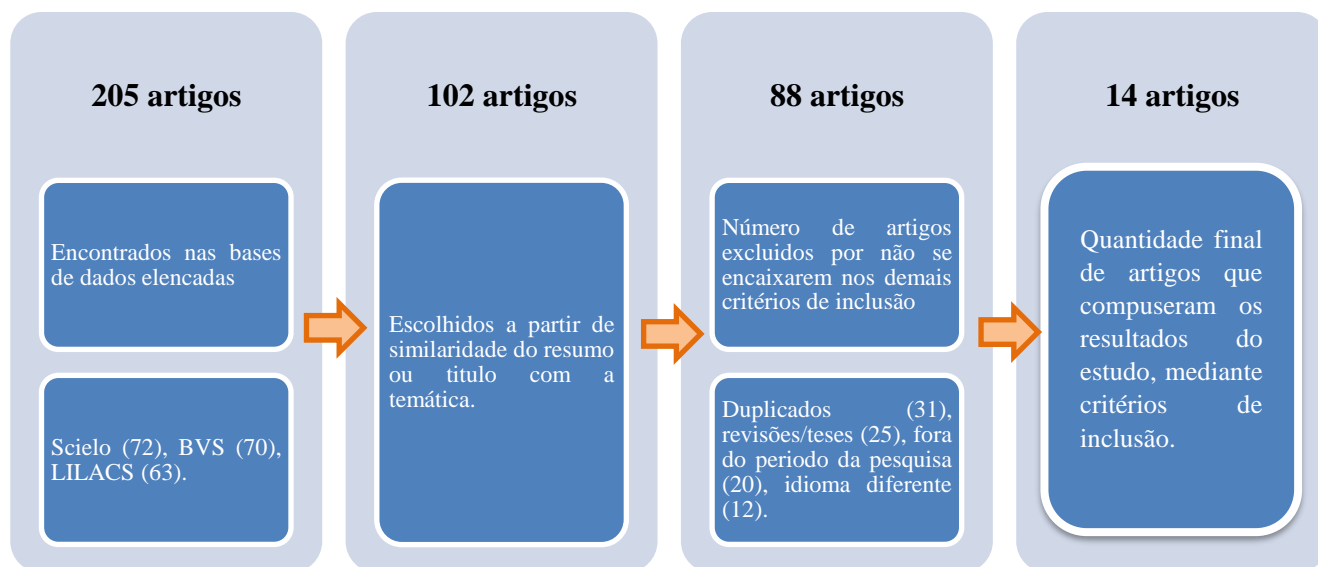
Como um método científico complexo, as revisões devem ter foco preestabelecido e seguir conforme os parâmetros de sistemas de revisão já conhecidos. Para esta pesquisa, foram seguidas as etapas já elencadas por Souza e colaboradores (2018) e enumerados os níveis de evidência científica para cada artigo, como apresentado por Stillwell (2010). Ademais, foi lançado mão das estratégias PICo (População, fenômenos de Interesse, Contexto) para escolha da pergunta da pesquisa e PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) para organização dos resultados obtidos (Sousa et al., 2018; Stillwell et al., 2010).

A questão que norteou este estudo foi “Qual a percepção do paciente sobre os cuidados de enfermagem quando internados numa unidade hospitalar?” onde o paciente foi considerado a população, a satisfação foi considerada como fenômeno de interesse e os serviços de enfermagem foram elencados como a contextualização. Para responder à pergunta de interesse, os autores realizaram buscas em bibliotecas e bases de dados reconhecidas cientificamente, sendo elas: *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciência da Saúde (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), fazendo cruzamentos entre os descritores Assistência ao Paciente, Relações Enfermeiro-Paciente e Satisfação do Paciente, presentes no site Descritores em Ciência da Saúde (DeCS).

A pesquisa considerou como critérios de inclusão os artigos que foram publicados entre 2015-2021, disponíveis na íntegra para a leitura, que estivessem no idioma português e que não fossem teses, dissertações ou revisões de literatura. Deste

modo, foram excluídos aqueles que não estavam dentro do período estudado, que foram escritos em outros idiomas, indisponíveis para leitura completa, bem como aqueles repetidos entre plataformas e que não tinham aproximação com a temática. O processo de filtragem dos artigos está evidenciado pela estratégia PRISMA, disposto na Figura 1.

**Figura 1** – Fluxograma de refinamento de artigos conforme estratégia PRISMA. Pinheiro, 2022.



Fonte: Autores.

Após a primeira filtragem, os artigos escolhidos foram organizados conforme seu ano de publicação, autoria, revista da publicação, índice *Qualis* (versão 2016) e seu nível de evidência. Este último nivelamento foi proposto e validado em estudo escrito por Stillwell e colaboradores (2010) e está evidenciado na Tabela 1.

**Tabela 1** – Nível de evidência científica para manuscritos científicos conforme Stillwell e colaboradores. Pinheiro, 2022.

Nível de evidência	Metodologia do estudo
Nível I	Metanálise de estudos controlados e randomizados
Nível II	Estudo experimental
Nível III	Estudo quase experimental
Nível IV	Estudo descritivo/não experimental ou qualitativo
Nível V	Relato de caso ou experiência
Nível VI	Consenso e opinião de especialistas.

Fonte: Stillwell et al. (2010).

### 3. Resultados

Ao final da coleta, 14 artigos foram elencados para a análise final. O nível de evidência predominante foi o IV, com artigos que apresentavam resultados de escalas validadas e entrevistas com os paciente e/ou acompanhantes. A Revista Gaúcha de Enfermagem e a Revista Mineira de Enfermagem foram os dois periódicos com maior número de publicações acerca da temática, com duas publicações cada (Tabela 2).

**Tabela 2** – Descrição dos resultados obtidos mediante Revisão, segundo nível de evidência, revista de publicação e Qualis do periódico. Pinheiro, 2022.

<b>Nº ARTIGO</b>	<b>AUTOR/ANO</b>	<b>NÍVEL EVIDÊNCIA</b>	<b>REVISTA PUBLICAÇÃO/QUALIS</b>
1	Ferreira et al., 2016	IV	Revista Mineira de Enfermagem / B1
2	Nunes; Gaspar, 2016	IV	Revista Gaúcha de Enfermagem / A2
3	Baracho et al., 2016	IV	Revista Gestão e Saúde / B2
4	Bezerra; Melo; Oliveira, 2017	IV	Revista de Enfermagem UFPE Online / B4
5	Santos; Sardinha; Santos, 2017	IV	Revista Gaúcha de Enfermagem / A2
6	Martins; Perroca, 2017	IV	Revista Eletrônica de Enfermagem / B1
7	Oliveira et al., 2018	IV	Scientia Amazonia / B4
8	Santos et al., 2018	IV	Revista Cuidado é Fundamental / B1
9	Marques et al., 2018	IV	Enfermagem Brasil / B4
10	Souza et al., 2019	IV	Revista eletrônica Acervo Saúde / B2
11	Santos et al., 2019	IV	Revista Mineira de Enfermagem / B1
12	Sillero; Zabalegui, 2019	IV	Revista Latino-americana de Enfermagem / A2
13	Alencar; Sardinha; 2020	IV	Ciência y Enfermería / B3
14	Falcão et al., 2020	IV	Brazilian Journal of Development / B2

Fonte: Autores.

Após leitura dos resultados obtidos pelos autores foi possível observar que os enfermeiros estão presentes durante todo o processo de internação dos pacientes, em seus mais variados ciclos, podendo ser observados resultados que passavam pelo período do parto e puerpério, pacientes cirúrgicos, oncológicos, dialíticos e em unidades de internação infantil. O resumo dos achados está disposto no Tabela 3

**Tabela 3** – Síntese dos resultados obtidos sobre a satisfação do paciente mediante os cuidados de Enfermagem. Pinheiro, 2022.

Nº artigo	Objetivo	Resultados
1	Analisar a satisfação do cliente externo com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo.	Os autores comprovaram que quanto maior a idade do paciente, mais satisfeito e contemplado este se sente em relação aos cuidados da equipe. A escolaridade também se relacionou positivamente à percepção de maior cuidado pelos enfermeiros. De maneira geral, o cuidado de enfermagem foi bem percebido pelos clientes.
2	Conhecer a qualidade de relação de liderança na perspectiva do enfermeiro-líder e do enfermeiro, a satisfação dos pacientes, a relação existente entre a qualidade de relação percebida por ambos e a satisfação dos pacientes.	Os resultados elucidaram que o enfermeiro que assume papel de liderança consegue manejar de forma adequada a equipe de enfermagem e detém boa aceitação por parte dos pacientes quanto ao seu cuidado, ou seja, quanto maior a relação de liderança do enfermeiro com a sua equipe, maior a possibilidade de satisfação do paciente.
3	Descrever a visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar por meio de uma abordagem interpessoal.	Utilizando-se do instrumento de satisfação do paciente, os autores analisaram os domínios de confiança, educacional e profissional. Apesar de a equipe ter boa pontuação no domínio confiança, os demais domínios obtiveram médias negativas. Como pontos de insatisfação por parte dos pacientes estiveram: humor desagradável dos enfermeiros, falta de paciência para ensinar sobre o processo de doença e ausência de empatia.
4	Identificar a satisfação das parturientes acerca dos cuidados que foram prestados pela enfermagem no período pré-parto.	Os relatos compartilhados por meio das puérperas permitiram constatar que o cuidado prestado pela enfermagem atendeu às expectativas de cuidado do paciente, com os melhores percentuais nos domínios de: alívio da dor, conforto, apoio emocional, fornecimento de informações no pré e pós-parto e de expectativa de prevenção a complicações.
5	Avaliar a satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros.	A exceção do domínio educacional, todas as outras áreas abrangidas pelo instrumento utilizado pelos pesquisadores obtiveram nota mais que adequada em relação a satisfação do cliente com os cuidados do enfermeiro. Houve correlação estatística positiva com a satisfação do cliente, o fato de pertencer ao sexo masculino e ter maior grau de escolaridade concluído.
6	Examinar a percepção e nível de satisfação de ambos quanto ao atendimento das necessidades de cuidados durante o período de hospitalização e, também, verificar a associação deste nível com variáveis sociodemográficas e características da hospitalização e da unidade.	O atendimento por parte dos enfermeiros às necessidades emocionais, de atenção e segurança durante a permanência hospitalar constituíram os pontos mais bem avaliados do ponto de vista da satisfação do cliente e acompanhante. Foi possível perceber também que os pacientes internados em hospitais privados tiveram um grau de satisfação maior àqueles internados em instituições públicas de cuidado a saúde.
7	Obter conhecimento sobre a percepção dos familiares em relação ao cuidado de enfermagem prestada à criança hospitalizada no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas.	A família considerou o cuidado a criança hospitalizada como adequado por parte da equipe pois esta mantém comunicação efetiva sobre os procedimentos e ações realizados, segurança ao desempenhar suas funções, bem como procura manter vínculo com a criança e, a medida do possível, explica-la e a manter como parte integrante e ativa do seu próprio cuidado. Como ponto negativo, os familiares relatam a ausência da equipe no plantão noturno e os constantes sinais de cansaço.
8	Conhecer a satisfação dos pacientes da hemodiálise com relação aos cuidados de enfermagem por parte dos enfermeiros.	Os pacientes não se sentiram menosprezados ou pouco instruídos em relação ao seu procedimento por parte dos enfermeiros, além de pontuarem que o profissional conseguiu adequar sua linguagem para a passagem de instruções necessárias. Entretanto, os pacientes relataram que necessitam ainda de maior atenção a demandas individuais junto ao profissional.
9	Avaliar a satisfação do paciente com a assistência de enfermagem hospitalar.	Os profissionais apresentaram escores adequados durante a avaliação de satisfação, sendo que os maiores estiveram nos domínios Profissional e de Confiança. Apesar de ter ficado também acima da média, os autores ressaltam a necessidade de o enfermeiro repensar o domínio Educacional dentro da sua assistência.
10	Analisar a percepção do cliente do pré-operatório imediato e do transoperatório sobre os cuidados de enfermagem no centro cirúrgico.	A satisfação foi notória por parte dos pacientes ao ponto que estes observaram na figura do enfermeiro um aporte psicológico necessário ao momento cirúrgico. É relatada a importância do acolhimento prestado pelo profissional bem como da existência de vínculo durante as etapas do operatório. Escuta ativa e reforço de diálogos positivos foram diferenciais referidos pelos clientes.
11	analisar a satisfação de pacientes com o cuidado de Enfermagem em unidades cirúrgicas.	A satisfação geral com o atendimento de enfermagem foi considerada boa pelos clientes cirúrgicos. Os menores índices estiveram entre as perguntas que relacionavam o domínio Educacional.
12	Investigar a segurança e a satisfação de pacientes e sua relação com os cuidados dos enfermeiros no perioperatório.	A classificação da satisfação foi acima da média para todos os itens perguntados pelos autores, dando enfoque a falas sobre a realização consciente do trabalho pelo enfermeiro e sua escuta ativa durante o atendimento. Por outro lado, as menores pontuações estiveram em assertivas que tratavam sobre o compartilhamento de sentimentos pelo profissional e sobre “dar conselhos uteis” ao paciente.
13	Avaliar a satisfação dos idosos que recebem tratamento contra o câncer acerca dos cuidados de enfermagem durante a hospitalização.	Houve bom nível de contentamento entre os idosos questionados na pesquisa. Para este público houve associação positiva entre uma maior satisfação com o atendimento e as variáveis sociodemográficas, além da ocorrência de câncer anteriormente na família.
14	Traçar um perfil da equipe de enfermagem do ponto de vista do acompanhante dos pacientes oncológicos, identificando como se dá sua prática e a satisfação dessa assistência.	Os pacientes e seus acompanhantes concordaram que a equipe de enfermagem presta cuidado adequado que permite, dentre outros fatores, a transferência de sentimentos como o de calma, empatia, cuidado e segurança, essenciais ao momento angustiante proporcionado pelo diagnóstico.

Fonte: Autores.

## 4. Discussão

A partir da leitura dos resultados, foi possível observar a necessidade de organização da discussão em duas categorias principais: “Instrumentos de avaliação da satisfação do paciente e principais cuidados de Enfermagem prestados no ambiente hospitalar” e “O domínio Educacional do Enfermeiro: entraves à satisfação”.

### 4.1 Instrumentos de avaliação da satisfação do paciente e principais cuidados de Enfermagem prestados no ambiente hospitalar

O conceito de “satisfação do paciente” gira em torno de um indicador importante de qualidade dos serviços vendidos pelas instituições hospitalares, seja em questão de equipamentos e espaço físico adequados, quanto em relação aos componentes das equipes que prestarão esta atenção. Uma satisfação adequada pode ir de encontro a desfechos clínicos mais favoráveis ao paciente e reflete em como as categorias que o atendem são vistas. Este conceito evoluiu com o tempo e não trata mais apenas de como o paciente estaria satisfeito em ser “curado”, mas sim em como ele percebe toda sua estada e recuperação. Deste modo, pacientes satisfeitos teriam uma maior propensão de continuar utilizando o serviço e de o recomendar positivamente a outros, além de ter uma maior aceitação das orientações e cuidados prescritos (Asamrew et al., 2020; Manzoor et al., 2019).

Neste contexto, o uso de escalas e outros instrumentos que possam averiguar o grau de satisfação do mesmo torna-se uma ferramenta importante dentro da assistência hospitalar, guiando produtos e serviços que possam ser otimizados ou ofertados para uma melhor estadia. O recurso mais utilizado nos estudos abordados foi o Instrumento de Satisfação do Paciente, criado por Hinshaw (1982) e adaptado para a língua portuguesa por Oliveira (2006). É dividido didaticamente em três domínios de avaliação da enfermagem: profissional, educacional e de confiança. O primeiro refere-se à capacidade do enfermeiro desempenhar suas funções técnicas privativas ou não, com base no conhecimento e experiência; o segundo versa sobre a capacidade de transmissão de informações e orientações ao paciente e cuidador e o último domínio avalia as características do enfermeiro que permitem a criação de vínculo e confiabilidade dentro da assistência (Hinshaw & Atwood, 1982; Oliveira & Guirardello, 2006).

As avaliações de satisfação contribuem com a equipe de enfermagem, mas também evidenciam outras questões relativas ao contexto hospitalar. Um dos pontos que podem influenciar a assistência, mas que não estão somente ligados a capacidade do enfermeiro de prestar cuidados diz respeito às instituições com ambientes clinicamente não favoráveis. O cuidado prestado em um meio com constantes falhas operacionais como a falta de equipamentos essenciais e medicamentos básicos, promovendo interrupções constantes na rotina de atendimentos podem piorar a percepção do paciente sobre a equipe e o ambiente (Asamrew et al., 2020; Manzoor et al., 2019). Martins e Perroca (2017) corroboram com esta afirmação ao observar que existem diferenças estatísticas significantes entre hospitais públicos e filantrópicos, por exemplo, que pode estar relacionado a complexidade de ações, preparação da equipe e apoio financeiro recebido.

Sob esta conjuntura, o enfermeiro apresenta grande impacto mesmo em ambientes não totalmente satisfatórios de trabalho devido à sua grande capacidade de ser coordenador de cuidado efetivo. Uma coordenação de cuidado torna-se eficaz quando existe comunicação interprofissional e colaboração entre os componentes da equipe, o que promove maior familiaridade com os ambientes e com as demandas específicas de cada paciente (Magalhães et al., 2017; Ng & Luk, 2019). Como os enfermeiros podem estabelecer relações mais pessoais e tangíveis com os pacientes do que os médicos, eles têm melhor desempenho na coordenação assistencial. O enfermeiro líder pode contribuir com o planejamento de alta, rotina de acompanhamento do paciente e gerenciamento de grupos (Nunes & Gaspar, 2016; Woo et al., 2017).

Dentre os principais cuidados realizados pela enfermagem que foram apontados pelos pacientes como contribuintes à satisfação estiveram a prestação de serviços manuais pelo profissional de maneira clara para o paciente e acompanhante, a passagem de informações sobre a rotina de cada paciente, e a criação de vínculo enfermeiro-cliente (Ferreira et al., 2016). O enfermeiro tornou-se peça-chave para uma boa experiência em momentos considerados ímpares como durante o processo de parto e durante a internação pediátrica, com um grau de satisfação considerado “acima do esperado” por permitir meios para que o paciente se sentisse acolhido no seu atendimento (Bezerra et al., 2017; Oliveira et al., 2018). Sousa et al. (2019) retratam que o fato de o enfermeiro estar sempre demonstrando felicidade e entusiasmo durante suas funções eram essenciais para um sentimento maior de segurança por parte dos pacientes.

Ademais, outros autores demonstram que comportamentos ligados a empatia profissional também foram de suma importância. Diálogo, escuta ativa e o próprio toque permitiram ao paciente não observar a equipe de enfermagem como mera prestadora de serviços hospitalares, gerando sentimento de gratidão múltiplo. Os bons sentimentos contribuíram, segundo os pacientes, para alívio do medo e da dor nos momentos de internação. Sendo assim, a enfermagem possui aparatos tanto técnicos/científicos quanto interpessoais para a prestação de um serviço que aumente cada vez mais o sentimento de satisfação do cliente com o serviço (Baracho et al., 2016; Falcão et al., 2020; Medeiros et al., 2016).

#### **4.2 O domínio Educacional do Enfermeiro: entraves à satisfação.**

Alguns dos resultados apresentados evidenciaram um nível de satisfação do paciente adequado em diversos domínios, excetuando-se muitas das vezes o domínio educacional do enfermeiro dentro da assistência, demonstrando esta lacuna. Para avaliar esta competência, os pesquisadores realizaram perguntas que visavam apontar se o enfermeiro explicava os procedimentos que seriam realizados no mesmo, e se as orientações, quando passadas, estavam acessíveis ao nível educacional do paciente e acompanhante. Faz-se necessário apontar aqui a necessidade de o profissional conhecer seu paciente, sobretudo por meio de uma boa anamnese, para adequar sua linguagem à compreensão deste. Um domínio educacional enfraquecido pode também evidenciar falhas no domínio de comunicação (Marques et al., 2018; Santos et al., 2017).

A enfermagem como profissão que tem como base o cuidado qualificado tem como um de seus alicerces a educação em saúde, que permite que o paciente possa dar continuidade na sua recuperação mesmo após sua saída do ambiente hospitalar, contribuindo para uma menor necessidade de retorno àquele ambiente por questões que podem ser resolvidas com o autocuidado adequado. Entretanto, ainda é comum a visão preestabelecida pelo modelo biomédico, do enfermeiro como profissional que apenas desenvolve procedimentos técnicos dentro da rotina hospitalar. Este fato proporciona ao paciente, a ideia de que o médico é o responsável por lhe dar orientações, enquanto que o enfermeiro apenas executaria funções (F. dos Santos et al., 2018; dos Santos et al., 2019). Tal caracterização é nociva a enfermagem, uma vez que permite a diminuição do espaço da enfermagem como líder de cuidados.

Os clientes também apontaram a deficiência na passagem de informações sobre exames laboratoriais e medicações, quando não havia entendimento completo das orientações dadas pelos médicos. Sob esta ótica, o enfermeiro precisa atentar-se a qualidade da sua prestação de informações, uma vez que não precisa adentrar à competência médica para prestar orientações sobre exames laboratoriais de rotina e de prescrição medicamentosa, dado que durante a sua formação, também é capacitado para o conhecimento dos fármacos e rotinas clínicas (Marques et al., 2018; J. L. G. dos Santos et al., 2019; M. A. dos Santos et al., 2017). A sobrecarga de trabalho da equipe de enfermagem não deve ser barreira para que o profissional implemente as suas competências científicas, permitindo tanto a mudança de percepção da figura do enfermeiro dentro da equipe quanto a melhoria dos indicadores de satisfação.

Sob a condição de ausência de informações a respeito do seu estado geral de saúde, sentimentos desfavoráveis como os de angústia, medo e até mesmo comportamentos agressivos e hostis podem se manifestar e piorar o estado geral dos



pacientes (Rodrigues Alencar & Sardinha, 2020; Sillero-Sillero & Zabalegui, 2019). Neste interim, o enfermeiro pode e deve agir como um orientador, fazendo da escuta ativa uma estratégia a mais para promover um ambiente mais acolhedor e claro de recuperação, fornecendo as informações necessárias para o paciente possa sentir-se incluído em sua própria rotina, aumentando assim seu grau de satisfação com o local de internação e com a categoria.

## 5. Considerações Finais

Mediante os resultados foi possível elencar a percepção do paciente sobre os cuidados de enfermagem quando internados numa unidade hospitalar, observando-se suas impressões sobre as fraquezas e potencialidades do enfermeiro na prestação dos serviços. Demonstra-se que os pacientes estão satisfeitos com o trabalho do enfermeiro, sobretudo em seus domínios profissional e de confiança, entretanto sentem a necessidade de melhoria do aspecto educacional do mesmo.

Observou-se também a escassez de estudos primários sobre o tema, sobretudo a partir de 2020, chamando atenção a necessidade de maior observação e estudo sobre o grau de satisfação do paciente, haja vista que ele compõe a parte consumidora dos serviços de saúde. Cabe ressaltar que um paciente satisfeito poderá recomendar o serviço que o atendeu, bem como a equipe, contribuindo a uma maior acreditação hospitalar e melhor recuperação do cliente.

Apesar de haverem ainda algumas lacunas durante o processo de cuidado pelo enfermeiro, foi notório sua expertise científica/técnica que proporcionava segurança durante os cuidados prestados e sua capacidade interpessoal enquanto cuidador, fornecendo ambiente acolhedor que levava em consideração aspectos fisiológicos, emocionais e culturais dos pacientes, garantindo a criação de confiança e vínculo. Portanto, concerne ao enfermeiro investir cada vez mais na humanização de forma a transversalizar cada vez mais seu cuidado, abrangendo o paciente em suas diversas particularidades.

## Referências

- Acosta, A. M., Marques, G. Q., Levandovski, P. F., Peralta, J. P., & Lima, M. A. D. da S. (2016). Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: Uma revisão integrativa. *Revista Mineira de Enfermagem*, 20(0). <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160008>
- Alencar, L. C. R., Sardinha, A. H. de L., Ferreira, A. G. N., Pascoal, L. M., & Rolim, I. L. T. P. (2019). Satisfação dos pacientes oncológicos acerca dos cuidados de enfermagem. *Revista de Enfermagem UFPE on Line*, 13(3), 752–762. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v13i3a237681p752-762-2019>
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of Environmental and Public Health*, 2020, 2473469. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Baldwin, K. M., & Spears, M. J. (2019). Improving the Patient Experience and Decreasing Patient Anxiety With Nursing Bedside Report. *Clinical Nurse Specialist CNS*, 33(2), 82–89. <https://doi.org/10.1097/NUR.0000000000000428>
- Baracho, V. da S., Caldeira, Á. B. R., Guedes, C. de F., Ferreira, P. H., Guedes, H. M., & Ribeiro, L. da C. C. (2016). Visão dos clientes externos sobre a satisfação dos serviços de enfermagem hospitalar: Abordagem interpessoal. *Revista Eletrônica Gestão e Saúde*, 2, 608–622. [https://www.researchgate.net/publication/317409258\\_Visao\\_dos\\_clientes\\_externos\\_sobre\\_a\\_satisfacao\\_dos\\_servicos\\_de\\_enfermagem\\_hospitalar\\_abordagem\\_interpersoal](https://www.researchgate.net/publication/317409258_Visao_dos_clientes_externos_sobre_a_satisfacao_dos_servicos_de_enfermagem_hospitalar_abordagem_interpersoal)
- Bezerra, H. de S., Melo, T. F. V. de, & Oliveira, D. A. (2017). Satisfação das mulheres quanto à assistência recebida da enfermagem no pré-parto. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, 11(5), 1852–1857. <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v11i5a23333p1852-1857-2017>
- Braga, E. V. O., Chaves, F. P., Lara, M. O., Wichr, P., Martins, D. A., & Glória, J. C. R. (2016). O Olhar Do Paciente Frente À Assistência De Enfermagem Em Um Hospital Geral The Look Of The Patient Front The Nursing Assistance In A General Hospital. *Revista de Enfermagem da UFJF*, 2(1), Article 1. <https://periodicos.ufjf.br/index.php/enfermagem/article/view/3838>
- Brito, A. S., Silva, R. M. da, Muniz, P. H. da S., & Mendes, I. C. (2016). Avaliação Da Assistência De Enfermagem Em Uma Unidade De Emergência Na Percepção De Pacientes Internados. <http://localhost:8080/jspui/handle/123456789/585>
- Costa, D. G. da, Moura, G. M. S. S. de, Moraes, M. G., Santos, J. L. G. dos, & Magalhães, A. M. M. de. (2019). Satisfaction attributes related to safety and quality perceived in the experience of hospitalized patients. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 41. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190152>
- Dutta, M. (2019). A Importância das Revisões Acadêmicas na Literatura Médica. *Ear, Nose & Throat Journal*, 98(5), 251–252. <https://doi.org/10.1177/0145561319827725>
- Falcão, V. M., Santos, S. P. M. de M., Barbosa, M. G. A., Silva, M. M. da, & Lins, S. R. de O. (2020a). Perfil da assistência de enfermagem prestada a pacientes oncológicos, na percepção dos acompanhantes / Profile of nursing care provided to oncological patients in the perception of companions. *Brazilian Journal of Development*, 6(7), 54073–54084. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-888>

- Falcão, V. M., Santos, S. P. M. de M., Barbosa, M. G. A., Silva, M. M. da, & Lins, S. R. de O. (2020b). Perfil da assistência de enfermagem prestada a pacientes oncológicos, na percepção dos acompanhantes / Profile of nursing care provided to oncological patients in the perception of accompaniers. *Brazilian Journal of Development*, 6(7), 54073–54084. <https://doi.org/10.34117/bjdv6n7-888>
- Ferreira, P. H. da C., Guedes, H., Moreira, S. A., Baracho, V. da S., Caldeira, A. B. R., Guedes, C. de F., Ferreira, T. S., & Ribeiro, L. da C. C. (2016). Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. *Revista Mineira de Enfermagem*, 20(0). <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160045>
- Gomes, A. P. R. S., Souza, V. C., & Araujo, M. de O. (2020). Atuação do enfermeiro no cuidado humanizado em unidades de terapia intensiva no Brasil: Uma revisão integrativa da literatura. *HU Revista*, 46, 1–7. <https://doi.org/10.34019/1982-8047.2020.v46.28791>
- Hinshaw, A. S., & Atwood, J. R. (1982). A Patient Satisfaction Instrument: Precision by Replication. *Nursing Research*, 31(3), 170–175. <https://psycnet.apa.org/record/1982-31716-001>.
- Magalhães, A. M. M. de, Costa, D. G. da, Riboldi, C. de O., Mergen, T., Barbosa, A. da S., Moura, G. M. S. S. de, Magalhães, A. M. M. de, Costa, D. G. da, Riboldi, C. de O., Mergen, T., Barbosa, A. da S., & Moura, G. M. S. S. de. (2017). Association between workload of the nursing staff and patient safety outcomes. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 51. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2016021203255>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), E3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Marques, L. G. S., Schran, L. da S., Oliveira, J. L. C. de, Carvalho, A. R. da S., Tonini, N. S., & Nicola, A. L. (2018). Satisfação do paciente sobre a assistência de enfermagem hospitalar. *Enfermagem Brasil*, 17(3), 236–244. <https://doi.org/10.33233/eb.v17i3.1114>
- Martins, L. K., Carvalho, A. R. da S., Oliveira, J. L. C. de, Santos, R. P. dos, & Lordani, T. V. A. (2020). Qualidade de vida e percepção do estado de saúde entre indivíduos hospitalizados. *Escola Anna Nery*, 24. <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2020-0065>
- Martins, P. F., & Perroca, M. G. (2017). Satisfação do paciente e acompanhante quanto ao atendimento de necessidades de cuidados de enfermagem. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, 19. <https://doi.org/10.5216/ree.v19i4.1138>
- McKenzie, J. E., & Brennan, S. E. (2017). Overviews of systematic reviews: Great promise, greater challenge. *Systematic Reviews*, 6, 185. <https://doi.org/10.1186/s13643-017-0582-8>
- Medeiros, A. C. de, Siqueira, H. C. H. de, Zamberlan, C., Cecagno, D., Nunes, S. dos S., Thurow, M. R. B., Medeiros, A. C. de, Siqueira, H. C. H. de, Zamberlan, C., Cecagno, D., Nunes, S. dos S., & Thurow, M. R. B. (2016). Integralidade e humanização na gestão do cuidado de enfermagem na Unidade de Terapia Intensiva. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 50(5), 816–822. <https://doi.org/10.1590/s0080-623420160000600015>
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Nunes, E. M. G. T., & Gaspar, M. F. M. (2016). A liderança em enfermagem e a satisfação dos pacientes em contexto hospitalar. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 37. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2016.02.55726>
- Oliveira, A. M. L. de, & Guirardello, E. de B. (2006). Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: Comparação entre dois hospitais. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 40, 71–77. <https://doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>
- Oliveira, C. R. et al. (2018). Percepção dos familiares em relação à assistência de enfermagem prestada à criança hospitalizada no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas. *Revista Scientia Amazonia*, v. 7, n.2, CS18-CS25. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JnrVd\\_zDjXcJ:https://scientia-amazonia.org/wp-content/uploads/2018/08/v7-n2-cs18-cs25-2018.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:JnrVd_zDjXcJ:https://scientia-amazonia.org/wp-content/uploads/2018/08/v7-n2-cs18-cs25-2018.pdf+&cd=1&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br).
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., González-Chordá, V. M., Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: Trend analysis. *Revista de Saúde Pública*, 53. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>
- Piexak, D. R., Ferreira, C. L. de L., Terra, M. G., Backes, D. S., Tomaszewski-Barlem, J. G., & Ilha, S. (2016). Nursing care in surgical inpatient unit: Perception of patients. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 8(1), 3624–3632. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2016.v8i1.3624-3632>
- Rodrigues Alencar, L. C., & Sardinha, A. H. D. L. (2020). Satisfação Dos Idosos Em Tratamento De Câncer Acerca Dos Cuidados De Enfermagem Na Hospitalização. *Ciencia y enfermería*, 26. <https://doi.org/10.29393/ce26-18s1r20018>
- Santos, F. dos, Gomes, A. M. T., Rafael, R. de M. R., Silva, F. V. C. e, Marques, S. C., & Cunha, L. P. (2018). A satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem na hemodiálise / The patients' satisfaction with nursing care in hemodialysis. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 10(2), 432–440. <https://doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i2.432-440>
- Santos, J. L. G. dos, De-Pin, S. B., Menegon, F. H., Sebold, L., Nascimento, K. C. do, & Gelbcke, F. L. (2019). Satisfação de pacientes com o cuidado de enfermagem em unidades cirúrgicas: Pesquisa de método misto. *Revista Mineira de Enfermagem*, 23(0), 1–7. <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20190077>
- Santos, M. A. dos, Sardinha, A. H. de L., & Santos, L. N. dos. (2017). Satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 38. <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
- Sillero-Sillero, A., & Zabalegui, A. (2019). Segurança e satisfação de pacientes com os cuidados de enfermeiros no perioperatório. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2646.3142>
- Sousa, L. M. M. D., Firmino, C. F., Marques-Vieira, C. M. A., Severino, S. S. P., & Pestana, H. C. F. C. (2018). Revisões Da Literatura Científica: Tipos, Métodos E Aplicações Em Enfermagem. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Reabilitação*, 1(1), 45–54. <https://doi.org/10.33194/rper.2018.v1.n1.07.4391>

Souza, I. B., Tenório, H. A. de A., Junior, E. de L. G., Neto, M. de L. S., Almeida, B. R. de, & Marques, E. S. (2019). Percepção do cliente no perioperatório sobre o cuidado de enfermagem no centro cirúrgico. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 26, e840–e840. <https://doi.org/10.25248/reas.e840.2019>

Souza, T. de C., Monteiro, D. da R., & Tanaka, R. Y. (2020). Cuidados de enfermagem relacionados à segurança do paciente em âmbito hospitalar: Revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(10), e8909109224–e8909109224. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i10.9224>

Souza, I. B., Tenório, H. A. de A., Gomes Junior, E. de L., Neto, M. de L. S., Almeida, B. R. de, & Marques, E. S. (2019). Percepção do cliente no perioperatório sobre o cuidado de enfermagem no centro cirúrgico. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, (26), e840. <https://doi.org/10.25248/reas.e840.2019>

Stillwell, S. B., Fineout-Overholt, E., Melnyk, B. M., & Williamson, K. M. (2010). Evidence-based practice, step by step: Asking the clinical question: a key step in evidence-based practice. *The American Journal of Nursing*, 110(3), 58–61. <https://doi.org/10.1097/01.NAJ.0000368959.11129.79>

Tavares, M. M. e M., Coelho, P. T. G., & Lopes, T. M. R. (2019). Percepção da família sobre a assistência de enfermagem em uma unidade de terapia intensiva adulta. *Rev. enferm. UFPI*, 17–22. <https://ojs.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/7445/pdf>.

Woo, B. F. Y., Lee, J. X. Y., & Tam, W. W. S. (2017). The impact of the advanced practice nursing role on quality of care, clinical outcomes, patient satisfaction, and cost in the emergency and critical care settings: A systematic review. *Human Resources for Health*, 15(1), 63. <https://doi.org/10.1186/s12960-017-0237-9>