

Percepção de pacientes idosos internados em relação a assistência da equipe multiprofissional: uma revisão integrativa da literatura

Perception of elderly hospitalized patients in relation to the assistance of the multidisciplinary team: an integrative literature review

Percepción del anciano hospitalizado en relación a la asistencia del equipo multidisciplinario: revisión integradora de la literatura

Recebido: 12/10/2020 | Revisado: 21/10/2020 | Aceito: 26/10/2020 | Publicado: 28/10/2020

Niuria Cristini Dhein

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0736-0263>

Universidade do Vale do Taquari, Brasil

E-mail: niuria.dhein@universo.univates.br

Arlete Eli Kunz da Costa

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5655-3646>

Universidade do Vale do Taquari, Brasil

E-mail: arlete.costa@univates.br

Paula Michele Lohmann

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8429-9155>

Universidade do Vale do Taquari, Brasil

E-mail: paulalohmann@univates.br

Resumo

Falar em humanização é fundamental; ouvir o paciente é essencial. Através da percepção do paciente em relação aos cuidados que estão sendo prestados, pode-se avaliar a qualidade no atendimento, contribuindo, assim, para o bem-estar dos institucionalizados. O objetivo deste trabalho é conhecer e analisar a satisfação de pacientes internados em relação ao atendimento da equipe multiprofissional, verificando as necessidades encontradas no período de internação. Trata-se de um estudo de Revisão Integrativa, com abordagem narrativa. Para responder à questão do estudo, foi realizada uma busca nos bancos de dados BVS-Bireme, MedLine, Lilacs, BDENF-Enfermagem, Scielo, utilizando-se os termos: “Equipe de assistência ao paciente” “Empatia” “Humanização na assistência”. Os resultados dessa pesquisa ressaltam a comunicação efetiva como um ponto chave para o bom andamento do trabalho em equipe, tendo ainda como destaque a satisfação que o paciente tem em relação ao

profissional que o atende com uma visão holística e a importância de avaliar os cuidados prestados, podendo dessa maneira proporcionar uma melhoria nas práticas desenvolvidas, qualificando cada vez mais a assistência.

Palavras-chave: Equipe de assistência ao paciente; Empatia; Humanização na assistência.

Abstract

Talking about humanization is fundamental; listening to the patient is essential. Through the patient's perception of the care being provided, quality of care can be assessed, thus contributing to the well-being of those institutionalized. The objective of this work is to know and analyze the satisfaction of hospitalized patients in relation to the care of the multidisciplinary team, verifying the needs found during the hospitalization period. This is an Integrative Review study, with a narrative approach. To answer the study question, a search was carried out in the VHL-Bireme, MedLine, Lilacs, BDENF-Enfermagem, Scielo databases, using the terms: "Patient care team" "Empathy" "Humanization in care" The results of this research underscore effective communication as a key point for the smooth running of teamwork, also highlighting the satisfaction that the patient has in relation to the professional who serves him with a holistic view and the importance of evaluating the care provided, thus being able to provide improvement in the practices developed, qualifying the assistance even more.

Keywords: Patient care team; Empathy; Humanization in assistance.

Resumen

Hablar de humanización es fundamental; escuchar al paciente es fundamental. A través de la percepción del paciente sobre la atención que se brinda, se puede evaluar la calidad de la atención, contribuyendo así al bienestar de los institucionalizados. El objetivo de este trabajo es conocer y analizar la satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la atención del equipo multidisciplinario, verificando las necesidades encontradas durante el período de internación. Este es un estudio de Revisión Integrativa, con un enfoque narrativo. Para responder a la pregunta del estudio se realizó una búsqueda en las bases de datos BVS-Bireme, MedLine, Lilacs, BDENF-Enfermagem, Scielo, utilizando los términos: "Equipo de atención al paciente" "Empatía" "Humanización en la atención" . Los resultados de esta investigación subrayan la comunicación efectiva como un punto clave para el buen funcionamiento del trabajo en equipo, destacando también la satisfacción que tiene el paciente en relación al profesional que lo atiende con una visión holística y la importancia de evaluar

la atención brindada, pudiendo así aportar una mejora en las prácticas desarrolladas, cualificando cada vez más la asistencia.

Palabras clave: Equipo de atención al paciente; Empatía; Humanización en asistencia.

1. Introdução

No Brasil, pode-se perceber um aumento significativo na população, migrando de jovens para idosos, em consequência do aumento da expectativa de vida (Moraes, 2012). Estima-se que, em 2025, o país terá cerca de 32 milhões de pessoas com 60 anos ou mais, ocupando a sexta maior população de idosos no mundo. Com estes dados, entendemos que será necessário um número relevante de profissionais que prestem uma assistência humanizada, garantindo a qualidade de vida desse grupo que, em 2050, ultrapassará 22,71% da população total do Brasil (Agência IBGE Notícias, 2008).

O atendimento prestado resulta em uma satisfação ou insatisfação do paciente, cada um se sente satisfeito ou insatisfeito com diferentes formas de atendimento que deve iniciar primeiramente respeitando os direitos humanos, a dignidade do paciente e a maneira de com ele reage frente ao atendimento. A partir disso, pode-se avaliar o quão importante é perceber o comportamento próprio do usuário e buscar entender as características individuais de cada um, sendo essas o modo de agir e de se comportar, entendendo buscar a satisfação do mesmo (Contreras, Esteban, Sepúlveda, Báez, & Moreno, 2016).

Uma equipe multiprofissional consiste em uma relação interpessoal, requer uma troca de experiências, conhecimentos, saberes e acima de tudo interação e comunicação, possibilitando uma integração e vínculo entre a equipe (Fernandes *et al.*, 2015).

O trabalho em equipe se torna mais relevante quando há a articulação entre os conhecimentos dos diferentes profissionais de saúde e interação entre eles, ações fundamentais para a essência de uma assistência multiprofissional com qualidade que visa a comunicação como sendo um meio de difusão de informações, o que torna possível um trabalho em saúde organizado, de maneira que cada profissional possa exercer as suas ações dentro da sua especialidade sem prejudicar as ações dos colegas e nem mesmo o próprio paciente (Evangelista, Domingos, Siqueira, & Braga, 2016).

Avaliar a qualidade da assistência multiprofissional e abrir espaços para o paciente dar a sua opinião em relação ao atendimento permite identificar se o trabalho em conjunto está atingindo as expectativas, tanto as do grupo de profissionais quanto as dos pacientes; também se faz preciso destacar os pontos que devem ser aprimorados através de indicadores que

permitem a avaliação desses resultados, que com o envolvimento de todos, trabalhando em conjunto, profissional-paciente, serão atingidos positivamente (Freitas, Silva, Minamisava, Bezerra, & Sousa, 2014).

2. Metodologia

Trata-se de um estudo de Revisão Integrativa (Cooper, 1982), onde a busca pelos artigos aconteceu ao utilizar-se os termos “Equipe de assistência ao paciente” OR “Empatia” OR “Humanização na assistência” nos bancos de dados BVS-Bireme (Biblioteca Virtual em Saúde), Lilacs (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) Scielo (Scientific Electronic Library), BDENF (Base de Dados de Enfermagem) e MedLine (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online).

Essa busca deu-se em agosto a outubro de 2020, a partir da leitura dos artigos guiada pela seguinte questão “Percepção de pacientes internados em relação a assistência recebida durante o período de internação”.

Os critérios de inclusão usados foram abordagem da temática pesquisada, disponibilidade online e gratuidade do texto na íntegra, no idioma português e espanhol entre os anos de 2015 e 2020, que tragam informações relevantes a pesquisa. O texto completo foi acessado usando os recursos disponíveis diretamente na própria base de dados selecionada. A busca primária abrangeu 10 artigos das referidas bases de dados: cinco (5) Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs) dois (2) Portal da Scientific Electronic Library (Scielo), dois (2) Base de Dados de Enfermagem (BDENF) um (1) Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MedLine), totalizando dez (10) publicações. Desses foram excluídos aqueles que não possuíam relação com a pesquisa.

A partir dos estabelecidos critérios de inclusão e exclusão foram selecionados seis (6) artigos sendo cinco (5) na língua portuguesa e um (1) na língua espanhola, quatro (4) da base de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs) um (1) da base de dados Scientific Electronic Library (Scielo), um (1) Base de Dados de Enfermagem (BDENF). A primeira etapa de análise do material foi realizada por meio da leitura e construção do quadro sinóptico (Quadro 1). Para a construção do quadro foram coletadas as seguintes informações: número, base de dados, autor(s)/ano, título, periódico e objetivos do estudo. Posteriormente, durante a interpretação dos resultados, foram observadas as semelhanças e diferenças evidenciadas por diferentes autores.

3. Resultados e Discussão

Na presente revisão integrativa da literatura, foram analisados seis (6) artigos, que contemplaram a questão norteadora e os critérios de inclusão, sendo que eles foram analisados na íntegra, com o propósito de serem caracterizados, interpretados e discutidos. Os artigos selecionados estão inicialmente apresentados e brevemente caracterizados no quadro sinóptico abaixo.

Quadro 1. Quadro sinóptico.

Nº	Base de Dados	Autor(s)/ Ano	Título	Periódico	Objetivo da pesquisa
I	BVS- Bireme LILACS	Pedro, Da Silva, Molin, De Oliveira, Nicola, & Tonini (2016)	Conhecimento do paciente sobre a assistência hospitalar recebida durante a sua internação	REME Revista Mineira de Enfermagem	Identificar o conhecimento do paciente sobre a sua situação de saúde e assistência hospitalar correlata durante o período de internação.
II	BVS- Bireme LILACS	Martins, & Perroca (2017)	Satisfação do paciente e acompanhante quanto ao atendimento de necessidades de cuidados de enfermagem	Revista Eletrônica de Enfermagem	Examinar a percepção e nível de satisfação de pacientes e seus familiares quanto ao atendimento das necessidades de cuidados durante o período de hospitalização
III	BVS- Bireme DENF – Emfermagem	França, Silva, Ferreira, Silva, Gonçalves Neta (2019)	Percepção dos pacientes sobre os cuidados paliativos	Revista de Enfermagem UFPE On Line	Identificar, como os cuidados paliativos são ofertados sob a percepção dos pacientes que necessitam dessa terapia
IV	Scielo	Rodriguez, Velandia & Leiva (2016)	Percepción de familiares de pacientes hospitalizados críticamente enfermos en relación con la comunicación y el apoyo	Revista Cuidarte	Avaliar a percepção dos familiares de pacientes críticos em relação a comunicação verbal e não-verbal, e o apoio emocional oferecido por o pessoal da enfermagem durante a internação na Unidade

			emocional		de Terapia Intensiva
V	BVS- Bireme LILACS	Nogueira & Rodrigues (2015)	Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente	Cogitare enfermagem	Ensaio reflexivo que versa sobre a comunicação efetiva na perspectiva do trabalho da equipe interdisciplinar para a qualidade dos cuidados em saúde e a segurança do paciente
VI	BVS- Bireme LILACS	Alves, Giacomini, Camelo, Laus, Leal, Goulart, Balderrama, & Chaves (2016)	Evidências sobre trabalho em equipe na atenção hospitalar	Journal Health NPEPS	Identificar e analisar, na literatura nacional e internacional, a produção científica acerca do trabalho em equipe, na atenção hospitalar

Fonte: Dos Autores (2020).

Entre os seis (6) artigos selecionados e analisados, foram encontrados um (1) publicação nos Arquivos Portal de Revistas REME-Revista Mineira de Enfermagem um (1) Revista Eletrônica de Enfermagem um (1) Revista de enfermagem UFPE on line um (1) Revista Cuidarte um (1) Cogitare enfermagem, um (1) no Journal Health NPEPS.

Referente ao ano de publicação, entre os seis (6) artigos, um (1) foi publicado em 2015 (artigo I), três (3) foram publicados em 2016 (artigos II, III e VI), um (1) foi publicado em 2017 (artigos IV) e um (1) foi publicado em 2019 (artigo V).

Em relação ao delineamento de pesquisa, dois (2) artigos se caracterizaram como quantitativo, um (1) Estudo descritivo-exploratório transversal, dois (2) como Revisão Integrativa, um (1) como Ensaio Reflexivo. O número de autores da pesquisa variou entre dois (2) e oito (8), sendo que não houve repetição de autores nas publicações.

O artigo I *Conhecimento do paciente sobre a assistência hospitalar recebida durante a sua internação* – Estudo descritivo transversal quantitativo, aponta que a grande parte dos institucionalizados conhece o seu diagnóstico, como também o tratamento proposto e os exames realizados, porém o conhecimento sobre o resultado dos exames, a terapia medicamentosa utilizada e seus efeitos foi precário, no quesito de fornecer informações durante a hospitalização, de toda a equipe assistencial, o médico foi o profissional com maior proporção. Dessa forma a publicação segue com a ideia que o conhecimento do paciente sobre seu estado de saúde é ainda baixa, sendo informado apenas dos assuntos básicos, barrando assim a sua participação no seu cuidado (Pedro *et al.*, 2016).

O artigo II *Satisfação do paciente e acompanhante quanto ao atendimento de necessidades de cuidados de enfermagem* – Estudo descritivo-exploratório transversal aborda a satisfação dos pacientes e seus acompanhantes quanto ao atendimento das necessidades de cuidados durante o período de hospitalização, como resultado da pesquisa as necessidades emocionais e espirituais, segurança e atenção foram as que mais predominaram para ambos. Nos cuidados com a higiene e conforto, hidratação/nutrição, eliminações, integridade física e pele foram as que tiveram menor grau de satisfação, porém de maneira geral o grau de satisfação tanto dos pacientes quanto dos acompanhantes em relação ao cuidado foi positivo e a maior média de satisfação dos pacientes ficou com os atributos da equipe de enfermagem, porém algumas áreas importantes apresentaram déficit de satisfação, demandando mais atenção da equipe de enfermagem. Em suma o artigo traz que avaliar a satisfação do paciente em relação ao cuidado é reconhecido como um indicador fundamental contribuindo para melhorias no processo de trabalho e assistência prestada (Martins, & Perroca, 2017).

O artigo III *Percepção dos pacientes sobre os cuidados paliativos* – Revisão Integrativa – Sabemos que há um aumento progressivo do envelhecimento populacional, e cada vez mais deve ser abordado o cuidado humanizado e esse inclui os cuidados paliativos para pacientes que necessitam dessa terapia. O artigo analisa como os cuidados paliativos são oferecidos na percepção dos pacientes. Identificou-se que as equipes especializadas em cuidados paliativos conseguem atender melhor os pacientes, como por exemplo na questão da atenção aos sintomas como a dor, percebeu-se que os relatos dos pacientes permitiram compreender que o cuidado especializado contribui para a redução dos medos, insegurança e há uma maior facilidade em conversar com profissionais que atentam para as questões que abrangem a totalidade do sujeito e também viu-se a importância do trabalho em equipe multiprofissional. No entanto as equipes não especializadas focam muito no corpo e não no ser, a falta de comunicação foi um fator relevante para isso tanto entre profissionais como a comunicação com o paciente e seus familiares aumentando assim o medo, insegurança e angústia. Esse estudo teve como intuito contribuir para a melhoria da assistência prestada ao paciente ressaltando a importância desse cuidado que é tão específico (França, Silva, Ferreira, Silva, & Gonçalves Neta, 2019).

O artigo IV *Percepción de familiares de pacientes hospitalizados críticamente enfermos en relación con la comunicación y el apoyo Emocional* - Estudo descritivo transversal quantitativo apresenta a percepção dos familiares, estes enquanto responsáveis pelos pacientes. Neste estudo mostra que os familiares veem o trabalho da enfermagem como uma conduta de cuidado humanizado voltada para a valorização do ser humano que é visto

como um todo destacando o cuidado de qualidade, a segurança e o apoio também foram fatores que qualificaram a assistência, houve uma clareza e bom trato durante a explicação, destacou-se a linguagem corporal como sendo uma transmissão de sentimentos (Rodríguez, Velandia, & Leiva, 2016).

O artigo V *Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: desafio para a segurança do paciente - Ensaio Reflexivo*- Estudos apontam falhas no trabalho em equipe, sendo a comunicação um dos principais fatores que contribuem para os erros interferindo diretamente na qualidade dos cuidados prestados. Os pesquisadores alegam que muitas vezes isso ocorre em virtude das diversidades da formação dos profissionais da equipe, diferenças hierárquicas e conflitos de poder. As pesquisas apontam que é essencial o desenvolvimento de programas de treinamento sobre habilidades de comunicação para os profissionais envolvidos, tais programas têm proporcionado melhoras no desempenho e na comunicação entre os membros da equipe. Estudos têm demonstrado que o trabalho em equipe resulta em maior produtividade, melhoria na comunicação e tomada de decisões, no entanto muitos profissionais têm dificuldades de manter uma comunicação que favoreça o trabalho em equipe e, conseqüentemente, a segurança do paciente (Nogueira, & Rodrigues, 2015)

O artigo VI *Evidências sobre trabalho em equipe na atenção hospitalar* trata de um estudo de Revisão Integrativa que destacou alguns aspectos que facilitam um trabalho em equipe entre eles estão a comunicação efetiva, o entendimento do processo de trabalho como também a satisfação no trabalho, a atitude profissional, e a colaboração. No estudo se destacaram os aspectos que dificultam um trabalho em equipe sendo eles, a falta de clareza na informação transmitida, muitos profissionais em uma equipe, hospitais maiores, falta de colaboração e falha na comunicação dos diversos profissionais. A colaboração é um aspecto apontado em ambos sendo essa uma ferramenta de extrema importância que influencia no trabalho em equipe. Conclui-se que é necessário entender todos esses fatores avaliando os fatores negativos e trabalhando de forma que os positivos prevaleçam, favorecendo a assistência de saúde do usuário que deve ser realizada de maneira coletiva, cada profissional na sua especialidade contribuindo com seu conhecimento. A publicação enfatiza que compreender o processo de trabalho a partir da atuação das equipes multiprofissionais permite avaliar o processo e analisar o que pode ser melhorado nas práticas de cuidado (Alves *et al.*, 2016).

Quanto a correlação entre as publicações, os artigos I, III, V e VI apontam e concordam que a comunicação efetiva é fundamental e um fator positivo no trabalho em equipe a fim de promover uma assistência segura e um cuidado coletivo e

humanizado. Moreira, Callou, Albuquerque e Oliveira (2019) enfatizam a comunicação efetiva como sendo imprescindível quando se trata de trabalho em equipe, ela exerce dupla função além de impedir erros na assistência, assegura a qualidade e segurança na execução das tarefas.

Nos estudos dos artigos III e IV os pacientes destacaram como pontos positivos a comunicação clara e de fácil entendimento, assim como a segurança e atenção da equipe com os pacientes e familiares, destacou-se também que a equipe avalia o usuário holisticamente e isso favoreceu a satisfação dos entrevistados. Sabemos que todos somos diferentes, cada um leva consigo características únicas. No que se refere ao tratamento, os profissionais devem compreender que cada paciente é diferente um do outro, tem desejos, necessidades que até podem ser semelhantes, mas nunca iguais. A clareza desse entendimento possibilita uma assistência integral de forma individualizada, ao invés de um atendimento generalizado/padronizado (Calegari, Massarollo, & Santos, 2015).

Os artigos II, III e VI enfatizam a importância de avaliar o cuidado que está sendo prestado e a importância do trabalho coletivo e multidisciplinar podendo dessa maneira através desses estudos contribuir de forma positiva proporcionando ideias de melhorias a partir dos pontos negativos analisados, favorecendo o usuário e compreendendo melhor o trabalho em equipe. A análise da satisfação pode ser utilizada para avaliar a qualidade do atendimento servindo como uma importante informação para os gestores de saúde analisar e melhorar o atendimento assim como proporciona a oportunidade de o paciente identificar os fatores que determinam a sua satisfação (Schmidt *et al.*, 2014).

4. Considerações Finais

Este estudo permitiu uma visão mais ampliada em relação a assistência prestada ao paciente, o que é considerado importante no cuidado e na assistência prestada pelo profissional e como esse assunto é abordado em artigos científicos. Também proporcionou identificar questões centrais e o que deve ser aprimorado em relação a assistência e o que é de fato considerado fundamental no cuidado.

Os resultados mostram que os cuidados voltados a ações relacionadas com questões emocionais é o que prevalece na satisfação dos pacientes, sendo elas a comunicação clara e segura como a primordial, através dessa ferramenta é possível estabelecer possíveis ações voltadas diretamente para a demanda de cada paciente, a atenção e olhar para o paciente como um todo também foram fatores apontados essenciais. Destacou-se a importância do trabalho

coletivo, e a comunicação efetiva entre a equipe como ponto chave para o funcionamento desse processo pois o trabalho em equipe é algo muito complexo e requer avaliação permanente, sendo esse um dos problemas nos sistemas de saúde, a inexatidão na comunicação como um fator contributivo para desfechos desfavoráveis.

Conclui-se que de maneira geral nos artigos analisados o grau de satisfação é favorável porém é preciso abordar a questão da avaliação do processo de trabalho sendo um aprendizado constante, poder planejar e implementar mudanças de melhoria na prática a partir das percepções dos pacientes, isso refletirá positivamente nos processos assistenciais promovendo uma qualidade no serviço e na assistência prestada.

Referências

Agência IBGE Notícias. (2008). *IBGE: população brasileira envelhece em ritmo acelerado*. Recuperado de <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/13577-asi-ibge-populacao-brasileira-envelhece-em-ritmo-acelerado>

Alves, L. R., Giacomini, M. A., Camelo, S. H. H., Laus A. M., Leal, L. A., Goulart, B. F., Balderrama, P., & Chaves, L. D. P. (2016). Evidências sobre trabalho em equipe na atenção hospitalar. *Journal Health NPEPS*, 1(2), 246-262. Recuperado de <https://periodicos.unemat.br/index.php/jhnpeps/article/view/1592>

Calegari, R. C., Massarollo, M. C. K. B., & Santos, M. J. (2015). Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado. *Revista da Escola de Enfermagem da USP (online)*, 49(2), 42-47. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342015000800042&script=sci_abstract&tlng=pt.

Contreras, C. C. T., Esteban, A. N. P., Sepúlveda, L. R., Báez, D. R., & Moreno, E. P. M. (2016). Reprodutibilidade do questionário: qualidade de cuidados de enfermagem em pacientes internados. *Revista Cuidarte*, 7(2), 1338-1344. doi: 10.15649/cuidarte.v7i2.339

Cooper, H. M. (1982) Scientific guidelines for conducting integrative research reviews. *Review of Educational Research*, 52(2), 291-302.

Evangelista, V. C., Domingos, T. S., Siqueira, F. P. C., & Braga, E. M. (2016). Equipe multiprofissional de terapia intensiva: humanização e fragmentação do processo de trabalho. *Revista Brasileira de Enfermagem (online)*, 69(6), 1099-1107. Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672016000601099&script=sci_abstract&tlng=pt. doi: 10.1590/0034-7167-2016-0221.

Fernandes, N. H., Thofehrn, M. B., Porto, A. R., Amestoy, S. C., Jacondino, M. B., & Soares, M. R. (2015). Relacionamento interpessoal no trabalho da equipe multiprofissional de uma unidade de saúde de família. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, 7(1), 1915-1926. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750945016.pdf>. doi: 10.9789/2175-5361.2015.v7i1.1915-1926

França, B. D., Silva, K. L., Ferreira, J. A., Silva, A. E., Gonçalves Neta, F. C. C. (2019). Percepção dos pacientes sobre os cuidados paliativos. *Revista de Enfermagem UFPE On Line*, 13(5). Recuperado de <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/238589>. doi: 10.5205/1981-8963-v13i5a238589p1485-1494-2019

Freitas, J. S., Silva, A. E. B. C., Minamisava, R., Bezerra, A. L. Q., & Sousa, M. R. G. (2014). Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 22(3), 454-460. doi: 10.1590/0104-1169.3241.2437

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. Recuperado de <https://www.revistas.ufg.br/fen/article/view/41138>. doi: 10.5216/ree.v19.41138

Moraes, E. N. (2012). *Atenção à saúde do Idoso: Aspectos Conceituais*. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde.

Moreira, F. T. L. S., Callou, R. C. M., Albuquerque, G. A., & Oliveira, R. M. (2019). Estratégias de comunicação efetiva no gerenciamento de comportamentos destrutivos e promoção da segurança do paciente. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, 40(esp), e20180308.

Recuperado de https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000200417&lang=pt. doi: 10.1590/1983-1447.2019.20180308

Nogueira, J. W. S., & Rodrigues, M. C. S. (2015). Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: um desafio para a segurança do paciente. *Revista Cogitare Enfermagem*, 20(3), 636-640. doi: 10.5380/ce.v20i3.40016

Pedro, D. R. C., Da Silva, G. K. T., Molin, T. D., De Oliveira, J. L. C., Nicola, A. L., & Tonini, N. S. (2016). Conhecimento do paciente sobre a assistência hospitalar recebida durante sua internação. *REME Revista Mineira de Enfermagem*, 20, e978. Recuperado de <https://cdn.publisher.gn1.link/reme.org.br/pdf/e978.pdf>. doi: 10.5935/1415-2762.20160048

Rodríguez, L. M. B., Velandia, M. F. A., & Leiva, Z. O. C. (2016). Percepción de los familiares de pacientes críticos hospitalizados respecto a la comunicación y apoyo emocional. *Revista Cuidarte*, 7(2), 1297-1309. Doi: 10.15649/cuidarte.v7i2.330

Schmidt, S. M. S., Müller, F. M., Dos Santos, E., Ceretta, P. S., Garlet, V., & Schmitt, S. (2014). Análise da satisfação dos usuários em um hospital universitário. *Saúde em Debate*, 38(10), 305-317.

Contribuição dos autores

Niuria Cristini Dhein – 40%

Arlete Eli Kunz da Costa – 40%

Paula Michele Lohmann – 20%