

## PERSPECTIVAS DE ALUNOS DE GRADUAÇÃO SOBRE QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR<sup>1</sup>

Tatiana Paula Miguelaci\*

Carmen Silvia Gabriel\*\*

Andréa Bernardes\*\*\*

Fernanda Ludmilla Rossi Rocha\*\*\*\*

Yolanda Dora Martinês Évora\*\*\*\*\*

### RESUMO

O estudo teve como objetivo identificar o conhecimento sobre qualidade na assistência de enfermagem hospitalar de alunos matriculados no terceiro ano do curso de bacharelado em enfermagem de uma escola pública do Interior Paulista. Constituiu-se de uma pesquisa prospectiva com abordagem quantitativa. Os dados foram coletados mediante questionário autoaplicável respondido por 46 alunos e analisados de forma descritiva. Os alunos consideraram que a qualidade da assistência de enfermagem hospitalar está relacionada ao nível de satisfação de todos os usuários do serviço de saúde, os quais devem receber assistência oportuna, efetiva e segura. A relação com equipe médica foi considerada forte barreira à obtenção da qualidade. A satisfação do paciente e família, o conhecimento técnico e teórico da equipe, o número de enfermeiros por leito e os índices de eventos adversos, de mortalidade e de infecção hospitalar foram destacados como os principais indicadores para avaliar essa qualidade. Os alunos, pacientes e familiares possuem entendimentos diferentes sobre a qualidade da assistência, e a resolutividade dos problemas é considerada pelos paciente e familiares o principal aspecto quando avaliam esta qualidade. Os alunos conseguem contemplar os diferentes aspectos que são de responsabilidade do enfermeiro para o alcance de uma assistência com qualidade, mas ainda existe uma ênfase muito grande no tecnicismo enquanto garantidor da qualidade, além de barreiras interdisciplinares que precisam ser rompidas.

**Palavras-chave:** Estudantes de Enfermagem. Qualidade dos Cuidados de Saúde. Serviço Hospitalar de Enfermagem.

### INTRODUÇÃO

A qualidade da assistência em saúde deve ser um elemento diferenciador no atendimento às expectativas dos diversos clientes, devendo ser avaliada por um conjunto de fatores que envolvem elementos individuais e coletivos no estabelecimento de conformidades ou adequações preestabelecidas por um grupo social, e não exclusivamente em termos técnicos ou da prática específica da assistência<sup>(1)</sup>.

Neste sentido, os programas de qualidade nas instituições hospitalares representam formas de mensurar e avaliar componentes organizacionais relacionados à estrutura, aos processos e aos

resultados esperados, colaborando para a melhoria da assistência em saúde<sup>(2)</sup>.

O enfermeiro, responsável pela gestão do cuidado ao paciente, desempenha um importante papel no alcance da qualidade dos serviços de saúde, a qual deve permear a suas ações, focalizando o atendimento integral às necessidades humanas.

Sob essa ótica, a melhoria contínua da qualidade da assistência de enfermagem deve ser considerada um processo dinâmico de identificação dos fatores intervenientes no processo de trabalho da equipe de enfermagem, requerendo desse profissional a implementação de ações e a elaboração de instrumentos que possibilitem avaliar de maneira sistemática os

<sup>1</sup> Trabalho resultado de projeto de pesquisa financiado pela Pró-Reitoria de Pesquisa da Universidade de São Paulo.

\* Graduada em Enfermagem. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, SP, Brasil. E-mail: tatianamiguelaci@gmail.com

\*\* Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, SP, Brasil. E-mail: cgabriel@eerp.usp.br.

\*\*\* Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, SP, Brasil. E-mail: andreab@eerp.usp.br.

\*\*\*\* Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, SP, Brasil. E-mail: ferocha@eerp.usp.br

\*\*\*\*\* Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Titular da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo, SP, Brasil. E-mail: yolanda@eerp.usp.br

níveis de qualidade dos cuidados prestados<sup>(3)</sup>.

É necessário ampliar a cultura de qualidade nos serviços de enfermagem e capacitar os enfermeiros para a análise dos resultados dessa assistência, desenvolvendo uma reflexão sobre seus processos e buscando a melhoria contínua<sup>(4)</sup>.

Neste contexto, é importante destacar o papel das instituições de ensino na busca de melhoria da qualidade dos serviços de saúde, sendo fundamental o desenvolvimento do raciocínio crítico e reflexivo dos estudantes, tornando-os capazes de desenvolver ações centradas na integralidade do cuidado e de implementar formas de avaliar os processos de trabalho e gestão em saúde baseados em resultados assistenciais, o que permite atingir excelência nos serviços prestados<sup>(5)</sup>.

Diante do exposto, este trabalho tem como objetivo identificar o conhecimento sobre qualidade na assistência de enfermagem hospitalar de alunos matriculados no terceiro ano do curso de bacharelado em enfermagem de uma escola pública do Interior Paulista.

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo-exploratório<sup>(6)</sup>, com abordagem quantitativa dos dados, realizado na Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo. Participaram da pesquisa 46 alunos regularmente matriculados no terceiro ano do curso de Bacharelado em Enfermagem de 2009, os quais assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A pesquisa foi desenvolvida após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (parecer n.º 0993/2009).

Para a coleta de dados foi aplicado questionário semiestruturado, contendo 14 questões fechadas, avaliado previamente por três juízes, testado e aplicado nos meses de outubro e novembro de 2009. Os resultados foram analisados pela frequência e porcentagens, utilizando-se o sistema Epi Info.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na análise de caracterização dos alunos

verificou-se que a idade variou de 20 a 28 anos de idade e, dos 46 alunos participantes, 93% eram do sexo feminino e apenas 4,7% do sexo masculino, o que mostra que a enfermagem continua sendo um curso com predominância feminina.

Quando questionado o conhecimento do termo qualidade na assistência de enfermagem, verificou-se que 89,2% dos alunos o conhecem, enquanto 6,5% responderam não reconhecê-lo.

Vários autores têm abordado o tema qualidade a partir de diferentes definições, que podem ser consideradas complementares entre si, possibilitando o enriquecimento do aprendizado<sup>(7)</sup>.

Quanto ao conceito dos alunos sobre o que venha a ser qualidade na assistência de enfermagem, verificou-se que 44,2% deles consideraram que a qualidade da assistência de enfermagem hospitalar está relacionada ao nível de satisfação de todos os usuários dos serviços de saúde, os quais devem receber assistência oportuna, efetiva e segura (qualidade técnica dos processos assistências) e em condições materiais e éticas adequadas, como define a Organização Pan-Americana de Saúde<sup>(7)</sup>; por outro lado, para 37,2% dos alunos, é pertinente a definição que propõe a obtenção de maiores benefícios aliados a menores riscos para o usuário, corroborando o proposto por Donabedian<sup>(8)</sup>, que foi um dos pioneiros no estudo da qualidade em saúde.

Na definição de um autor nacional<sup>(9)</sup>, a qualidade é compreendida como um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o tornam adequado à missão de uma organização (empresa) concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes, sendo assim considerada também por 18,6% dos alunos.

Entende-se que o termo qualidade “difícilmente pode ser reduzido a um conceito unitário”, ressaltando-se que conceituar qualidade é uma tarefa complexa e permeada de valores subjetivos, portanto exige considerar a percepção de cada pessoa envolvida na avaliação do cuidado e a cultura que direciona os objetivos organizacionais<sup>(10)</sup>.

Verifica-se na tabela 1 que o aspecto que mais interfere na qualidade da assistência de enfermagem, na opinião dos entrevistados, são as “Necessidades dos pacientes atendidos”,

seguidas da “Organização do trabalho da equipe de enfermagem”. Esses dois aspectos se completam, pois são interdependentes, já que para que o paciente tenha suas necessidades atendidas é necessária uma adequada organização da equipe, devendo ser o enfermeiro o elemento que articule a organização do trabalho dessa equipe.

A definição de qualidade proposta por um autor nacional<sup>(9)</sup> é corroborada pelos alunos quando o autor define que a qualidade é atingida se as necessidades dos pacientes forem atendidas. O conceito de satisfação do paciente está fortemente ligado à questão da humanização, que requer focalizar o atendimento nas necessidades de saúde dos pacientes, incorporando assim satisfação dos usuários com o atendimento por equipe multiprofissional<sup>(3)</sup>.

Na análise dos indicadores considerados pelos alunos como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência, a satisfação do paciente foi mencionada por 69,7% dos alunos entrevistados. A satisfação do paciente consiste em compreender e agir segundo as necessidades relacionadas aos serviços e produtos da equipe,

devendo-se considerar sua subjetividade e sua percepção sobre o processo de trabalho. Este indicador tem constituído como um valioso instrumento, pois possibilita uma reflexão das gerências sobre o processo de produção e organização dos serviços de saúde<sup>(3)</sup>.

**Tabela 1.** Opinião dos alunos sobre aspectos que mais interferem na qualidade da assistência de enfermagem. Ribeirão Preto-SP, 2009.

Aspectos	%
Necessidades dos pacientes atendidos	41,90
Organização do trabalho da equipe de enfermagem	23,20
Conhecimento técnico da equipe de enfermagem	18,60
Materiais, medicamentos, equipamentos	9,30
Quantitativo de pessoal de enfermagem	7,00

Em estudo<sup>(4)</sup> realizado com enfermeiros de um hospital privado, destacou-se a importância deste indicador, o qual foi considerado por 100% dos enfermeiros entrevistados como pertinente para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem. Outro estudo<sup>(11)</sup> destaca a importância da satisfação dos pacientes em relação à assistência prestada enquanto perspectiva de avaliação dos resultados assistenciais proposta por Donabedian.

**Tabela 2.** Indicadores considerados pelos alunos como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem hospitalar. Ribeirão Preto-SP, 2009.

Indicadores	%
Satisfação do paciente e família	69,7
Relacionados ao conhecimento técnico-teórico da equipe de enfermagem	62,8
Número de enfermeiros por leito	53,4
Índices de eventos não esperados tais como úlceras por pressão, erros de medicação, quedas, perdas de sondas e cateteres	46,5
Índices de resultados assistenciais gerais da assistência ao paciente, tais como infecção hospitalar e mortalidade	46,5
Satisfação da equipe de enfermagem com o trabalho	30,3
Tempo em que o pessoal de enfermagem permanece na instituição (tempo entre admissão e saída ou turnover)	25,5
Número de membros da equipe de enfermagem que falta do trabalho (absenteísmo)	14,0
Quantidade de tarefas executadas pela equipe de enfermagem de acordo com o determinado na rotina	14,0
Número de pessoal de enfermagem por leito	11,6
Número de técnicos e auxiliares por leito	7,0
Índices de registros de enfermagem inadequados	7,0
Satisfação dos trabalhadores da equipe de enfermagem	4,7
Produtividade da equipe, ou seja, quantas tarefas os membros da equipe de enfermagem conseguem cumprir num determinado tempo	4,7
Número de horas de treinamento do pessoal de enfermagem	2,3
Indicadores de custos relacionados à assistência de enfermagem	-

OBS: Os percentuais apresentados referem-se a quantidade de alunos que responderam positivamente ao questionamento.

Verifica-se grande valorização, por parte dos alunos, de indicadores relacionados ao conhecimento técnico-teórico da equipe de enfermagem (62,8%), como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de

enfermagem.

Um estudo nacional<sup>(12)</sup> relata que no componente de avaliação de processos proposto por Donabedian é fundamental a prestação da assistência segundo os padrões técnico-

científicos sobre determinado assunto estabelecidos e aceitos pela comunidade científica. A equipe de enfermagem necessita não somente de conhecimento técnico do procedimento que irá realizar, mas também do referencial teórico de tal procedimento.

Um estudo nacional aponta a necessidade de implementar ações educativas que contemplem, além dos aspectos técnico-científicos, a inclusão de temas relacionados à ética e à humanização, em busca do desenvolvimento integral dos grupos profissionais<sup>(3)</sup>.

O dimensionamento do “Número de enfermeiros por leito” foi considerado por 53,4% dos alunos como indicador pertinente para avaliar a qualidade da assistência. Esse mesmo indicador foi considerado pertinente para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem por 94,4% dos enfermeiros em estudo nacional<sup>(4)</sup> realizado com enfermeiros de um hospital privado.

De fato, esse é um indicador de grande impacto na qualidade da assistência prestada, mas o dimensionamento de pessoal de enfermagem deve ser analisado como um todo, incluindo todas as suas categorias<sup>(11)</sup>. Assim, dimensionar a quantidade de trabalhadores necessários à assistência de enfermagem implica em identificar e caracterizar a clientela no que se refere à demanda de cuidados, estruturando a equipe com vistas a atender a essas necessidades e melhorar a qualidade da assistência<sup>(11)</sup>.

A tabela 2 ainda nos mostra que indicadores relacionados a eventos adversos “tais como úlceras por pressão, erros de medicação, quedas, perdas de sondas e cateteres” foram considerados pertinentes por 46,5% dos alunos. Todos estão relacionados à dimensão da avaliação dos processos assistenciais. Estudo nacional<sup>(4)</sup> realizado em um hospital privado mostrou que os enfermeiros consideram estes indicadores como 100% pertinentes para avaliar a qualidade da assistência de enfermagem e destacam a maior valorização dos resultados dos processos assistenciais específicos da enfermagem para avaliação da qualidade da assistência.

A presença dos indicadores de qualidade da assistência como “queda do leito”, “erros de medicação” e “incidência de úlceras por pressão” indicam o nível de qualidade prestada

em um ambiente de saúde. Por esse motivo se espera que o enfermeiro, enquanto responsável pelo gerenciamento do cuidado, mobilize-se no sentido de que tais eventos não venham a ocorrer, capacitando a equipe a realizar suas atividades com vista a minimizar a ocorrência de eventos adversos<sup>(13)</sup>.

Já aqueles indicadores que podem ser classificados, segundo o referencial de Donabedian<sup>(10)</sup>, como relacionados aos resultados gerais da assistência, a exemplo de mortalidade e infecção hospitalar, foram considerados por 46% dos alunos como pertinentes para avaliar a qualidade da assistência.

É necessário destacar a relevância desses indicadores enquanto reflexos da assistência de toda a equipe de saúde, inclusive da enfermagem, pois a assistência hospitalar é composta de uma diversidade de processos além dos da enfermagem e seu resultado final está comprometido com o resultado de todos esses processos e sua integração. Quando observamos os dados de um estudo nacional sobre opinião de enfermeiros acerca de indicadores que qualifiquem a assistência<sup>(4)</sup>, constatamos que os índices apontados são de 94% para o indicador taxa de infecção hospitalar e 66% para o indicador mortalidade.

Na tabela 3 observa-se que, entre os aspectos mais valorizados pelos pacientes e familiares para obter-se uma assistência com qualidade, na opinião dos alunos, destaca-se a resolutividade dos problemas, aspecto abordado por Donabedian<sup>(9)</sup> em seus estudos, onde coloca que seu modelo de resultados envolve a resolutividade, ou seja, as estratégias na busca da agilização da resolutividade das ações de saúde e o atendimento hospitalar a algumas necessidades de vida dos usuários. Esta resolutividade pode estar relacionada ao fato de os profissionais estarem habilitados técnica e cientificamente para realizar suas atividades sem a ocorrência de eventos não esperados.

Ao analisar as barreiras impostas à enfermagem para prestar uma assistência com qualidade, os alunos questionados consideraram que a maior delas é o “Relacionamento com a equipe médica”, com uma porcentagem de 58% do total das demais barreiras, como se observa na tabela 4.

**Tabela 3.** Opinião dos alunos em relação aos aspectos mais valorizados pelos pacientes e familiares para obter-se uma assistência com qualidade. Ribeirão Preto-SP, 2009.

Aspectos mais valorizados	%
Resolutividade dos problemas	55,8
Educação e atenção no relacionamento	23,3
Rapidez no atendimento	18,6
Apresentação pessoal	2,3

Chama a atenção que essa barreira é considerada mais importante do que questões salariais ou as condições estruturais das instituições de saúde.

**Tabela 4.** Fatores considerados pelos alunos como barreiras à enfermagem para prestar uma assistência com qualidade. Ribeirão Preto-SP, 2009.

Barreiras	%
Relacionamento com a equipe médica	58,0
Preparo técnico teórico da equipe de enfermagem	41,9
Forma de gerenciamento dos serviços	20,9
Relacionamento entre a equipe de enfermagem	18,6
Número de pessoal	14,0
Salário	14,0
Relacionamento com o paciente	14,0
Relacionamento com outras equipes	9,3
Condições estruturais dos hospitais	9,3
Relacionamento com familiares e cuidadores	-

OBS: Os percentuais apresentados referem-se a quantidade de alunos que responderam positivamente ao questionamento.

A fragmentação dos processos de trabalho encontrada nos serviços de saúde leva os profissionais a atuarem de forma segmentada e inviabiliza a incorporação de um modelo multidisciplinar, que levaria a um estreitamento da relação entre os membros da equipe e destes com o usuário, o qual, no modelo atual, é assistido em partes, e não de forma holística<sup>(14)</sup>.

Destaca-se o aspecto histórico das relações de poder no âmbito da saúde, em que o trabalho da enfermagem moderna apresenta-se submisso ao trabalho da categoria médica. Apesar da busca da enfermagem por um modelo com maior espaço para seus saberes<sup>(15)</sup>, percebe-se nas falas dos alunos quanto essa dificuldade de relacionamento fica evidenciada para os enfermeiros, desde a graduação.

Os alunos vivenciam nos seus campos de prática o modelo assistencial preponderante, conhecido como biomédico, que tem por base o poder centralizado na figura do médico, o qual possui autonomia, limitando a autonomia e

iniciativa dos outros profissionais e considerando muito pouco as relações interpessoais e outros saberes<sup>(3)</sup>.

É necessária a inversão da lógica da organização e funcionamento do serviço de saúde, mediante a reorganização do processo de trabalho de modo que a atenção focada no médico se desloque para a equipe multiprofissional, com a participação de todos no atendimento direto ao usuário<sup>(16)</sup>.

Quando analisadas questões como a estrutura física, o número de pessoal de enfermagem e os salários, somente 14% dos alunos entrevistados consideraram esses aspectos como barreiras a que a enfermagem preste uma assistência com qualidade.

Uma infraestrutura adequada pode alavancar a qualidade e a produtividade, entretanto a excelência da planta física e dos equipamentos apenas informa o potencial da instituição, não avalia a sua efetividade e eficiência. Neste sentido, o elemento humano que presta a assistência, com seus valores, sua formação profissional, sua atualização técnico-científica e o seu comprometimento, influencia muito mais a qualidade da assistência e a produtividade<sup>(17)</sup>.

A partir disso se torna fundamental ampliar a qualificação dos trabalhadores em saúde, seja na dimensão técnica e teórica (aprender a fazer e conhecer), seja nas dimensões ético-política (dimensão do aprender a conviver e ser), da comunicação e das relações profissionais, viabilizando a atenção integral aos sujeitos assistidos, exigências muito presentes nos discursos das instituições formadoras<sup>(14)</sup>.

Em relação ao entendimento sobre a qualidade na assistência de enfermagem, 93% dos alunos consideram que a equipe de enfermagem, os pacientes e seus familiares possuem entendimentos diferentes sobre o tema, e 69,8% consideram que pacientes e familiares não possuem os conhecimentos necessários para reconhecer uma assistência de qualidade.

Segundo um estudo nacional<sup>(18)</sup>, há diferença entre as percepções dos usuários e as dos enfermeiros sobre qualidade, pois, enquanto os profissionais a veem na perspectiva da competência técnica, os pacientes percebem-na sob a dimensão das relações interpessoais.

Por outro lado, quando nos referimos ao entendimento dos enfermeiros e dos técnicos e

auxiliares de enfermagem, 93% dos alunos consideram que estes profissionais não possuem a mesma percepção sobre o que é qualidade na assistência de enfermagem. É necessário continuamente revisar o desempenho dos serviços de saúde, sendo que a qualidade não depende somente de um profissional de saúde, e sim, de todos<sup>(19)</sup>.

Assim, o enfermeiro, enquanto gerente dos serviços de saúde, orienta a conduta profissional de modo a valorizar a vida, a oferecer atenção individualizada, respeitar as necessidades dos pacientes e orientar a equipe de enfermagem com base nesses princípios e, deste modo, contribuir para humanizar a assistência e prestar cuidado com qualidade<sup>(3)</sup>.

### CONCLUSÃO

O estudo demonstrou que a visão dos alunos de graduação sobre qualidade na assistência de enfermagem apresentou-se abrangente, contemplando os inúmeros aspectos que devem ser desenvolvidos pelos enfermeiros para o alcance dessa qualidade, como a satisfação do paciente, a organização adequada do trabalho, competência técnica e segurança na assistência.

Os alunos entendem que a qualidade é atingida se os pacientes não sofrerem danos e

deixarem o ambiente hospitalar satisfeitos, sem intercorrências e com suas necessidades atendidas, e que os profissionais de saúde e os pacientes e familiares possuem concepções diferentes sobre o conceito de qualidade assistencial.

Ressaltou-se também o relacionamento entre a enfermagem e os médicos como forte barreira a que a enfermagem preste assistência com qualidade, pois sem um trabalho em equipe há reflexos negativos no resultado do atendimento e na maneira como se desenvolvem os processos assistenciais.

O forte destaque dos alunos ao conhecimento técnico-científico dos profissionais de enfermagem como qualificador da assistência pode ser atribuído ao paradigma biomédico ainda predominante no contexto em saúde, no qual se verifica uma tendência de valorização do tecnicismo da assistência em detrimento dos aspectos individuais e emocionais do paciente. Considera-se importante que as universidades introduzam a qualidade na assistência de enfermagem como conteúdo das disciplinas de administração e gerenciamento em serviços de saúde, e que a formação dos alunos não tenha como foco o paradigma tecnicista, mas valorize o desenvolvimento de habilidades relacionais.

---

## PERSPECTIVES OF UNDERGRADUATE STUDENTS ON QUALITY IN NURSING CARE HOSPITAL

### ABSTRACT

This study aimed to identify the knowledge about nursing care quality at hospital on students enrolled in third year of bachelor's degree in Nursing, at a public college of São Paulo. It's a prospective research, with quantitative approach. Data was collected by self-administered questionnaire, answered by 46 students, analyzed descriptively. The students considered that quality of hospital's nursing care was related to the level of satisfaction of all users of the health service, which should receive opportune, effective and safe care. The relationship with medical staff was considered as a strong barrier in obtaining quality. Patient and family satisfaction, technical e theoretical knowledge of team, number of available nurses, index of adverse events, mortality and hospital infection were the main indicators to evaluate quality. Students, patients and family have different conceptions about quality of care and the resolvability of problems was the main factor considered by patients and family when evaluating quality. The students are able to reflect upon different aspects that are under the responsibility of a nurse in order to achieve quality care, but still have great emphasis on the technicality as assurance of quality, aside from of interdisciplinary barriers that need to be broken.

**Key words:** Students. Nursing. Quality of Health Care. Nursing Service Hospital

---

## PERSPECTIVAS DE LOS ESTUDIANTES DE PREGRADO EN CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

### RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo identificar el conocimiento sobre la calidad del cuidado de enfermería hospitalaria de alumnos matriculados en el tercer año de pregrado en enfermería de una escuela pública del interior paulista. Investigación prospectiva con enfoque cuantitativo. Datos recogidos por cuestionario auto-aplicable, respondido

por 46 alumnos, que fueran analizados de forma descriptiva. Los estudiantes consideraron que la calidad de la atención hospitalaria de enfermería está relacionada con el nivel de satisfacción de todos los usuarios del servicio de salud, siempre que reciban una asistencia oportuna, eficaz y segura, la reacción con el equipo médico se considero una fuerte barrera para la obtención de calidad. Se destacaron la satisfacción del paciente y la familia, los conocimientos teóricos del equipo, el número de enfermeras por cama, la tasa de eventos adversos, la mortalidad y las infecciones nosocomiales como los principales indicadores para evaluar esta calidad. Para los alumnos, los pacientes y familiares tienen ideas diferentes sobre la calidad de la asistencia, y la resolución de los problemas es el principal factor considerado por los pacientes y familiares cuando se evalúen esta calidad. Los estudiantes son capaces de contemplar los diversos aspectos que son responsabilidad de la enfermera para una gama de cuidados de calidad, pero hay un fuerte énfasis en la técnica como una garantía de calidad, y los límites interdisciplinarios que deben rotos.

**Palabras clave:** Estudiantes de Enfermería. Calidad de la Atención de Salud. Servicio de Enfermería em Hospital.

## REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Assistência a Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. 4<sup>o</sup>ed. Brasília; 105f. 2003.
2. Padilha KG. Ocorrências Iatrogênicas em UTI e o Enfoque de Qualidade. Rev Latino Am Enfermagem. Ribeirão Preto, SP. 2001 Set-Out.;9(5):91-6.
3. Paiva SMA. Qualidade da Assistência hospitalar: avaliação da satisfação dos usuários durante seu período de internação [tese]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo; p.166, 2006.
4. Simões e Silva C, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Opinião do enfermeiro sobre indicadores que avaliam a qualidade na assistência de enfermagem. Rev Gaúcha Enferm. 2009 Jun;30(2): 263-71.
5. Camacho ACLF, Espírito Santo FH. Refletindo sobre o cuidar e o ensinar na enfermagem. Rev Latino Am Enfermagem. Ribeirão Preto, SP. 2001 Jan-Fev; 9(1):13-7.
6. Polit DF, Beck CT. Nursing research: principles and methods. 7<sup>o</sup> ed. Philadelphia (PA): Lippincott Williams & Wilkins; 2004.
7. Organização Pan Americana de Saúde. A gestão da qualidade. In: Organização Pan Americana de Saúde. A transformação da gestão de hospitais na América Latina e Caribe. Brasília (DF): OPAS/OMS; 2004. p. 215-49.
8. Donabedian A. Evaluation de la calidad de la atención médica. In: White KL, editor. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington (USA): 1992.
9. Mezomo JC. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. 1<sup>o</sup>ed. São Paulo: Loyola, p.166, 2001.
10. Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? Journal of the American Medical Association, 1988, v. 260, n.12, p.1743-1748.
11. Laus AM, Anselmi ML. Caracterização dos pacientes internados nas unidades médicas e cirúrgicas do HCFMRP-USP, segundo o grau de dependência em relação ao cuidado de enfermagem. Rev Latino-Am Enfermagem. Ribeirão Preto, SP. 2004;12(4):643-9.
12. Adami NP, Cunha ICKO, D'Innocenzo M. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev Bras Enferm. Brasília, DF. 2006; 59(1): 84-8.
13. Vargas MA, Albuquerque GL, Erdman AL, Ramos FRS. Onde (e como) encontramos a qualidade no serviço de enfermagem hospitalar?. Rev Bras Enferm, 2007; 60(3):339-43.
14. Oliveira RA, Ciampone MHT. A universidade como espaço promotor de qualidade de vida: vivências e expressões dos alunos de enfermagem. Texto contexto - Enferm. Florianópolis, SC. 2006; 15(2): 254-61.
15. Lopes, GM. A recomposição dos saberes, ideologias e identidades de enfermagem: estudo sociológico em contexto hospitalar. Coimbra: Quarteto, 2001.
16. Franco JB, Bueno WS, Mehry, EE. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim (MG). In: Franco JB. Os processos de trabalho e a mudança do modelo technoassistencial em saúde. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 188f., 1999.
17. Zanon U. Qualidade da assistência médico-hospitalar. Conceito, avaliação e discussão dos indicadores de qualidade. Rio de Janeiro: Medsi; 2001.
18. Cadah, C. Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem sob a ótica da satisfação dos pacientes. Dissertação. Escola de Enfermagem de São Paulo, Universidade de São Paulo. 104f., 2000.
19. Motta, FCP. Teoria geral da administração: uma introdução. 22<sup>o</sup>ed. São Paulo: Pioneira, 2002. 230p.

**Endereço para correspondência:** Tatiana Paula Miguelaci. Av. dos Bandeirantes, 3900, CEP 14040-902, Ribeirão Preto, São Paulo.

**Data de recebimento:** 04/06/2010

**Data de aprovação:** 08/11/2010