

Resumo: Avaliar a qualidade da assistência em enfermagem por meio do nível de satisfação do usuário de um hospital terciário e público do interior do estado de São Paulo, Brasil. Participaram da pesquisa, 16 pacientes que realizaram cirurgias na área de otorrinolaringologia e que tinham permanecido internados 48 horas ou mais na Unidade de Internação no ano de 2016 em um hospital especializado do interior paulista. Os participantes responderam ao questionário Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Levando-se em consideração a média total ponderada de todos os domínios estudados (3,9) e seu desvio padrão (0,7), os usuários desse hospital terciário e público possuem um bom nível de satisfação com a assistência de enfermagem, pois o valor está acima da média e o desvio padrão expressou que os dados não estão dispersos. O paciente deste hospital terciário e público possui um bom nível de satisfação com a assistência de enfermagem prestada.

Descritores: Satisfação do Paciente, Cuidados de Enfermagem, Qualidade da Assistência à Saúde.

Evaluation of nursing care in a specialized hospital

Abstract: To evaluate the quality of nursing care quality through the level of user satisfaction of a tertiary and public hospital in the interior of São Paulo state, Brazil. The study included 16 patients who underwent otorhinolaryngology surgeries and who had been hospitalized for 48 hours or more at the Care Unit in 2016 at a specialized hospital in the interior of São Paulo. Participants answered the Patient Satisfaction Instrument (PSI) questionnaire. Considering the total weighted average of all domains studied (3.9) and their standard deviation (0.7), the users of this tertiary and public hospital had a good level of satisfaction with nursing care because the value is above average, and the standard deviation expressed that the data is not dispersed. The patient of this tertiary and public hospital has a good level of satisfaction with the nursing care provided.

Descriptors: Patient Satisfaction, Nursing Care, Quality of Health Care.

Evaluación de la atención de enfermería en un hospital especializado

Resumen: Evaluar la calidad de la atención de enfermería a través del nivel de satisfacción del usuario de un hospital terciario y público en el interior del estado de São Paulo, Brasil. El estudio incluyó a 16 pacientes que se sometieron a cirugía en el área de otorrinolaringología y que habían sido hospitalizados durante 48 horas o más en la unidad de pacientes hospitalizados en 2016 en un hospital especializado en el interior de São Paulo. Los participantes respondieron el cuestionario del Instrumento de Satisfacción del Paciente (ISP). Considerando el promedio total ponderado de todos los dominios estudiados (3.9) y su desviación estándar (0.7), los usuarios de este hospital terciario y público tienen un buen nivel de satisfacción con la atención de enfermería, ya que Este valor está por encima del promedio y la desviación estándar expresó que los datos no están dispersos. El paciente de este hospital terciario y público tiene un buen nivel de satisfacción con la atención de enfermería brindada.

Descriptores: Satisfacción del Paciente, Atención de Enfermería, Calidad de la Atención Médica.

Julia Tavares de Oliveira Prado
Enfermeira e Residente em Atenção Cirúrgica Especializada (FAMEMA).
E-mail: juliatavares237@hotmail.com

Mariel Tavares de Oliveira Prado Bergamo
Cirurgiã-Dentista, Mestre e Doutoranda em Odontopediatria (USP).
E-mail: mariel.prado@usp.br

Thais Marchini de Oliveira
Cirurgiã-Dentista (UNESP), Especialista em Odontopediatria (FOB/USP), Especialista em Endodontia (HRAC/USP), Mestre e Doutora em Odontopediatria (FOB/USP). Pós Doutora em Ciências Biológicas (FOB-USP). Discente da FOB/USP na Disciplina de Odontopediatria e do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Reabilitação- Fissuras Orofaciais e Anomalias relacionadas (HRAC/USP).
E-mail: marchini@usp.br

Maria Irene Bachega
Enfermeira (PUC – Campinas), Mestre em Enfermagem Pediátrica (UNIFESP). Doutora em Enfermagem Pediátrica (UNESP). Diretora do Departamento Hospitalar e Ouvidora do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais, da Universidade de São Paulo.
E-mail: ouvidoriahrac@usp.br

Submissão: 15/04/2019
Aprovação: 27/10/2019

Como citar este artigo:

Prado JTO, Bergamo MTOP, Oliveira TM, Bachega MI. Avaliação da assistência de enfermagem em um hospital especializado. São Paulo: Revista Recien. 2019; 9(28):123-130.

Introdução

A satisfação do usuário é compreendida por meio da associação entre sua percepção e expectativa, baseada em uma avaliação cognitiva e afetiva, conforme vivências anteriores, frente à assistência recebida em um determinado serviço de saúde.¹. Várias pesquisas sobre a qualidade nos serviços de saúde têm sido realizadas, sendo abordado em nível assistencial primário e secundário, como pode-se observar em ações e práticas organizadas em protocolos, princípios e diretrizes e em documentos oficiais².

Conhecer a satisfação do paciente/usuário sobre a qualidade do cuidado recebido durante sua permanência no hospital é de fundamental importância, pois é possível estabelecer condutas para melhorar a assistência prestada nos hospitais e centros especializados^{1,3,4}.

A partir de meados da década de 1990, com a consolidação do controle social no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), a participação do usuário nas avaliações de satisfação com o serviço de saúde tornou-se mais comum, como forma de planejamento institucional⁵. Uma das maneiras de avaliar a qualidade do serviço prestado é a mensuração da satisfação e da insatisfação do usuário frente aos cuidados com sua saúde, contribuindo assim com a análise da estrutura oferecida e identificação das necessidades do paciente, com o objetivo de melhorar a assistência de enfermagem prestada. Atualmente, um dos critérios utilizados para averiguar a qualidade do cuidado no sistema de saúde é a avaliação da satisfação do paciente. Muitas instituições, pesquisadores e profissionais se preocupam em identificar a visão que o usuário tem sobre o cuidado

recebido, visando melhorar o atendimento e os cuidados prestados^{4,6,7,8}.

Dentre esses profissionais, as enfermeiras têm um importante papel nas orientações do cuidado com a saúde, atenção primária em saúde e cuidados ambulatorial e hospitalar, sendo muitas vezes responsáveis pela satisfação do usuário com o tratamento, assim fica clara a importância da equipe de enfermagem ter a percepção do paciente frente ao tratamento recebido^{8,9}. A qualidade técnica é composta por três elementos interligados: a qualidade do cuidado técnico, relacionadas à eficácia no tratamento; a qualidade da relação interpessoal, que é a relação entre o paciente e o profissional de saúde; e a qualidade do equipamento do cuidado, compreendido como o conforto do usuário frente ao local atendido. Estes elementos interagem entre si e quando existe uma falha em um deles, principalmente na relação interpessoal, o usuário pode não se sentir à vontade em contar os seus problemas e pode não colaborar com o tratamento, dificultando a continuidade da assistência terapêutica. A qualidade técnica e a relação interpessoal são fundamentais para que o usuário seja atendido nas suas necessidades⁹.

A relação do paciente com o profissional, principalmente com o enfermeiro, gera expectativas no paciente quanto ao humor do profissional, solicitude em responder perguntas e disponibilidade para ajudá-lo em momentos difíceis⁸. Alguns estudos mostram que a satisfação com a assistência de enfermagem prestada nos hospitais foi avaliada por meio da satisfação do paciente com a equipe de enfermagem. Quando o paciente avalia o atendimento recebido leva em consideração diversos aspectos como: relação com o profissional de saúde, tempo de

espera para o atendimento, comodidades da sala de espera, entre outros^{3,4,10,11}.

Um dos instrumentos utilizados para mensurar a qualidade de assistência e o nível de satisfação do cliente é o questionário, que pode ser validado com questões gerais ou específicas e ser adaptado e traduzido para determinado país¹². O questionário utilizado nesse estudo para avaliar a satisfação dos pacientes, frente à qualidade do cuidado da equipe de enfermagem, foi o "Patient Satisfaction Instrument" (PSI), que foi traduzido para o português, validado e adaptado para pacientes internados¹³.

Frente ao exposto torna-se importante conhecer a percepção dos usuários, frente a assistência recebida no Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais (HRAC) da Universidade de São Paulo (USP), para identificar problemas ocorridos, buscar feedback sobre a atuação da equipe de enfermagem e, assim, possibilitar soluções viáveis e pertinentes aos problemas relatados pelos usuários.

Objetivo

O presente estudo teve como objetivo avaliar a qualidade da assistência em enfermagem por meio do nível de satisfação do usuário de um hospital terciário e público.

Material e Método

Seguindo princípios éticos e jurídicos, este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa em Humanos, sob o parecer de número 2.096.204 e CAAE 65571817.8.0000.5441.

Antes de responder ao questionário, os participantes maiores de 18 anos e os pais e/ou responsáveis pelas crianças, que participaram da pesquisa, foram consultados e esclarecidos a respeito

do estudo, em seguida os adultos e as crianças assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido e um termo de assentimento, respectivamente.

Inicialmente foram selecionados 53 pacientes que passaram por cirurgias da área de otorrinolaringologia no Hospital de Reabilitação de Anomalias craniofaciais da Universidade de São Paulo, em Bauru. Os critérios de inclusão para amostra foram pacientes/usuários independente da faixa etária, de ambos os gêneros, matriculados no hospital selecionado, que passaram por cirurgias na área de otorrinolaringologia e que permaneceram internados 48 horas ou mais na Unidade de Internação, no período de janeiro a dezembro de 2016. Quanto aos critérios de exclusão, foram retirados da amostra os pacientes que não aceitaram participar da pesquisa e os que não receberam tratamento no tempo e ano de avaliação propostos. De acordo com os critérios de inclusão e exclusão a amostra final foi composta de 16 pacientes/usuários.

A qualidade de assistência de enfermagem deste hospital terciário e público do interior paulista foi avaliada por meio do nível de satisfação dos pacientes com o atendimento recebido durante seu tratamento/internação. Para tanto, o questionário aplicado aos usuários foi o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). Este questionário é composto por 25 questões, abordando três domínios: cuidado técnico-profissional, confiança e educacional, sendo que seu escore é baseado na escala Likert com as opções de resposta: concordo totalmente, concordo, não tenho opinião, discordo e discordo totalmente¹². A aplicação do questionário foi realizada individualmente, apenas uma vez com os adultos e os responsáveis pelas

crianças, que participaram do estudo, durante uma visita domiciliar realizada pelo pesquisador responsável.

Os dados foram tabulados em planilha Excel e as variáveis distribuídas conforme sua característica, sendo realizada uma tabela de frequência das variáveis e análise estatística descritiva no software SPSS. O nível de significância estatística foi de 0.05%.

Resultados

Dos 53 pacientes aptos a participar da pesquisa, apenas 16 aceitaram participar. Quanto aos demais 37 usuários, alguns se recusaram a participar da pesquisa e outros, após diversas tentativas, o pesquisador não conseguiu entrar em contato.

Dentre os 16 participantes, n= 10 (62,5%) eram do sexo masculino e n=6 (37,5%) do sexo feminino, tinham idade entre 4 e 58 anos, sendo que a faixa etária prevalente foi de jovens (<20 anos) (Tabela 1).

Na tabela 1, percebe-se que os participantes desta pesquisa, em sua maioria, eram solteiros n= 8 (50%) e casados n=7 (44%) (Tabela 1). Quando o estudo se referiu ao grau de escolaridade, o nível de escolaridade prevalente ensino médio completo n= 7 (44%), seguido de ensino fundamental incompleto n=5 (31%) e apenas n=2 (13%) possuíam ensino superior completo (Tabela 1).

Tabela 1. Dados sociodemográficos da amostra selecionada.

Dados de Identificação	Número de Usuários (N)	Porcentagem (%)
Idade		
<20	7	44%
20 – 29	2	12.5%
30 – 39	2	12.5%
40 – 49	1	6%
50 – 60	4	25%
Sexo:		
Feminino	6	37,5%
Masculino	10	62,5%
Estado Civil:		
Solteiro	8	50%
Casado	7	44%
Viúvo	0	0%
Outros	1	6%
Grau de escolaridade:		
Analfabeto	1	6 %
Ensino fundamental completo	1	6 %
Ensino fundamental incompleto	5	31%
Ensino médio completo	7	44%
Superior completo	2	13%

Fonte: Dados dos participantes.

Na Tabela 2, observa-se que os níveis de satisfação dos participantes da pesquisa ficaram acima da média em todas as perguntas, considerando que a média varia em uma escala de um a cinco pontos. As perguntas que obtiveram as maiores médias estão dentro do domínio educacional e técnico profissional (Tabela 2).

Tabela 2. Distribuição da média de escore e o desvio padrão do nível de satisfação com a assistência da equipe de enfermagem.

Perguntas	Média	Desvio Padrão
1- O enfermeiro(a) deveria ser mais atencioso(a) do que ele ou ela é.	3,8	1,0
2- O enfermeiro(a) muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar .	3,8	1,1
3- O enfermeiro(a) é uma pessoa agradável de se ter por perto?	4,0	0,8
4- A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao enfermeiro(a).	3,9	1,1
5- O enfermeiro(a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é.	3,5	1,0
6- O enfermeiro(a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto.	4,0	0,9
7- O enfermeiro(a) explica as coisas em uma linguagem simples?	4,0	0,7
8- O enfermeiro(a) faz muitas perguntas, mas quando ele(a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito.	3,6	1,3
9- Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro(a).	3,2	1,4
10- O enfermeiro(a) está muito ocupado(a) no posto para perder tempo conversando comigo.	3,3	1,4
11- Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informação sobre os resultados do meu exame.	3,3	1,3
12- O enfermeiro(a) faz questão de me mostra como seguir as orientações médicas	4,1	1,1
13- O enfermeiro(a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma.	4,3	0,6
14- O enfermeiro(a) é compreensivo(a) ao ouvir os problemas do paciente.	3,9	1,2
15- O enfermeiro(a) dá bons conselhos.	4,0	1,1
16- O enfermeiro(a) realmente sabe do que está falando.	3,9	1,2
17- É sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo.	4,0	1,1
18- O enfermeiro(a) é muito lento para fazer as coisas para mim.	4,2	0,7
19- O enfermeiro(a) não tem paciência suficiente.	4,0	1,3
20- O enfermeiro(a) não faz corretamente o seu trabalho.	4,6	0,6
21- O enfermeiro(a) fornece as orientações na velocidade correta.	3,9	1,0
22- Eu estou cansado do enfermeiro(a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior.	4,3	0,9
23- Só de conversar com o enfermeiro(a) já me sinto melhor.	4,1	0,9
24- O enfermeiro(a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados.	3,8	1,2
25- O enfermeiro(a) é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos.	4,3	0,8

Fonte: Dados dos participantes.

Os quesitos que obtiveram maiores médias dentro do domínio educacional foram: “O enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma” e “O enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim”. No domínio técnico-profissional, os

quesitos com maiores médias foram: “O enfermeiro(a) não faz corretamente o seu trabalho”, “Eu estou cansado do enfermeiro(a) falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior” e “O enfermeiro(a) é habilidoso ao auxiliar o médico nos procedimentos”.

As perguntas que obtiveram menores médias estão dentro do domínio de confiança, entretanto, todos os quesitos ficaram acima da média. Podemos analisar que ao responder as questões desse domínio, os pacientes tiveram mais dificuldades, pois precisavam avaliar questões de afeto, sentimento e personalidade do profissional. As perguntas que obtiveram menores médias foram: “Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informação sobre os resultados do meu exame”, “O enfermeiro(a) está muito ocupado(a) no posto para perder tempo conversando comigo”, “Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro(a)”.

As questões: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 13, 18, 19, 20 e 22, tais como: “O enfermeiro(a) deveria ser mais atencioso(a) do que ele ou ela é”, “O enfermeiro(a) não faz corretamente o seu trabalho” e “O enfermeiro(a) não tem paciência suficiente”, possuem um sentido negativo na perspectiva do cuidado recebido, porém ao serem julgadas pelos pacientes, esses discordaram de tal afirmativa, o que nos leva a concluir como um nível positivo de satisfação.

As questões “O enfermeiro(a) sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados”, “O enfermeiro(a) fornece as orientações na velocidade correta” e “O enfermeiro(a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas” obtiveram ótimas médias, que ficaram entre 3,8 e 4,1.

Após a análise individual das médias de cada item dentro dos domínios, conforme descrito na Tabela 3 verificou-se a média total de cada um desses domínios, sendo que houve um empate entre o educacional e o de confiança com uma diferença de

0,1 de desvio padrão, na qual o item confiança demonstrou-se discretamente mais fidedigno do que o educacional (Tabela 3).

Tabela 3. Distribuição da média de escore do nível de satisfação dos participantes da pesquisa e desvio padrão para cada domínio do PSI.

Domínios	Média	Desvio Padrão
Educacional	4,1	0,8
Confiança	4,1	0,7
Profissional	3,7	0,7
Total da Média ponderada	3,9	0,7

A média total ponderada de todos os domínios estudados foi de 3,9 e seu desvio padrão de 0,7, ou seja, o grau de satisfação do paciente foi acima da média e o desvio padrão nos revelou que os dados não estão dispersos, concluindo, assim, que o usuário deste hospital terciário e público possui um bom nível de satisfação com a assistência de enfermagem prestada (Tabela 3).

Discussão

A confiança está muito relacionada com o vínculo entre o cliente e o profissional de saúde, para a realização do cuidado ao paciente é necessária a construção deste vínculo profissional-paciente, o qual é formado a partir das relações de troca e confiança entre o cliente e o enfermeiro. E para o paciente adquirir essa confiança, é necessário que o enfermeiro tenha uma boa habilidade técnica e um bom raciocínio clínico, valorizando assim o relacionamento interpessoal^{14,15}. Entretanto, para que a prática do cuidado seja desenvolvida, faz-se necessário também, a capacitação do profissional de saúde no que concerne o desenvolvimento de suas relações interpessoais de maneira segura e não apenas sua qualificação técnica¹⁴.

O conhecimento da satisfação dos usuários é uma tarefa fundamental para a gestão hospitalar, pois a avaliação sobre a perspectiva do usuário irá influenciar no nível de qualidade da assistência de enfermagem prestada neste hospital terciário e público do interior paulista. E possibilitará melhorias nas áreas que se encontraram acima da média, porém em desvantagem se comparado as outras que possuem um maior grau de satisfação, e também conduzirá para uma assistência de maior satisfação dos usuários e de cuidados cada vez mais eficazes. Os resultados deste processo avaliativo, com a identificação dos fatores da satisfação e insatisfação dos usuários do hospital terciário e público em relação à assistência de enfermagem são importantes para a tomada de decisões na busca da maior efetividade e eficiência aos cuidados prestados.

Um estudo realizado em um hospital, cujo objetivo foi avaliar a satisfação do cliente externo quanto os cuidados de enfermagem recebidos, concluiu que os participantes que possuíam nível de escolaridade menor avaliaram discretamente melhor (3,80) a satisfação com os cuidados de enfermagem em comparação com os clientes que possuíam um grau de escolaridade maior (3,69), considerando o ensino médio completo como grau de escolaridade maior¹⁶. Entretanto, diferentemente deste estudo anterior, na presente pesquisa pudemos observar que os níveis de escolaridade dos participantes que obtiveram as maiores médias, tais como: 4,8 e 4,8 possuíam ensino médio completo.

Em uma pesquisa realizada em dois hospitais no município de São Paulo um dos objetivos foi avaliar e comparar a satisfação dos clientes com os cuidados de enfermagem entre os dois hospitais. Ao se comparar

com os dados sociodemográficos dos participantes desta pesquisa, podemos observar que no Hospital as mulheres predominam $n=73$ (57%) em relação aos homens $n= 55$ (43%), já neste serviço, as mulheres são a minoria, $n=6$ (37,5%), em relação aos homens $n=10$ (62,5%). Tanto o hospital A quanto o hospital B possuem uma prevalência de participantes casados, no entanto, no hospital avaliado neste estudo, há uma predominância de solteiros $n= 8$ (50%)³.

O desvio padrão de uma amostra de dados é uma mensuração da dispersão dos dados relativos à média, essa medida só pode admitir valores positivos e quanto maior o valor apresentado, maior é a dispersão dos dados.¹⁷. A partir disto podemos analisar que o desvio padrão das médias obtidas encontra-se baixo, de 0,6 a 1,4, o que nos leva a concluir que os dados não estão dispersos.

Quanto à satisfação dos participantes desta pesquisa, analisamos que o valor prevalente das médias das 25 questões referentes aos três domínios ficou entre 4,0 e 4,6 (52%), o que nos revela um grau de satisfação elevado da maioria dos usuários. Levando-se em consideração a média total ponderada de todos os domínios estudados (3,9) e seu desvio padrão (0,7), os usuários desse hospital terciário e público possuem um bom nível de satisfação com a assistência de enfermagem, pois o valor está acima da média e o desvio padrão expressou que os dados não estão dispersos.

Conclusão

Concluiu-se que o grau de satisfação do paciente HRAC-USP possui um bom nível de satisfação com a assistência de enfermagem prestada.

Referências

1. Inchauspe JAF, Moura GMS. Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela Enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2015; 28(2):177-82.
2. Ministério da Saúde (BR). Programa nacional de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (PMAQ): manual instrutivo. Brasília: Ministério da Saúde. 2012.
3. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006; 40(1):71-7.
4. Das P, Basu M, Tikadar T, Biswas GC, Mridha P, Pal R. Client satisfaction on maternal and child health services in rural bengal. *Indian J Community Med.* 2010; 35(4): 478-81.
5. Paes NA, Silva CS, Figueiredo TMRM, Cardoso MAA, Lima JO. Satisfação dos usuários hipertensos com os serviços da rede de atenção primária no Brasil: um estudo de validação. *Rev Panam Salud Pública.* 2014; 36(2):87-93.
6. Rigby DK. Quem tem medo das ferramentas gerenciais? *HSM management.* 2000; 19(2):122-30.
7. Young GJ, Meterko M, Desai KR. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic and institutional characteristics. *Med Care.* 2000; 38(3):325-34.
8. Goktas SB, Yildiz T, Nargiz SK. The Evaluation of nursing care satisfaction and patient learning needs in day case surgery. *Indian J Surg.* 2015; 77(3):1172-9.
9. Donabedian A. Institutional and professional responsibilities in quality assurance. *Qual Assur Health Care.* 1989; 1(1):3-11.
10. Barr M, Johnston D, McConnell D. Patient satisfaction with a new nurse practitioner service. *Accid Emerg Nurs.* 2000; 8(3):144-147.
11. Ervin NE. Does patient satisfaction contribute to nursing care quality? *J Nurs Adm.* 2006; 36(3):126-30.
12. Oliveira AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument [dissertação]. Campinas (SP): Faculdade de Ciências Médicas, Universidade de Campinas. 2004.
13. Hinshaw AS, Atwood JR. A Patient Satisfaction Instrument: precision by replication. *Nurs Res.* 1982; 31(3):170-5, 191.
14. Borges JWP, Moreira TMM, Andrade DF. Questionário de relação interpessoal no cuidado de enfermagem: elaboração e validação. *Rev Latino Am Enferm.* 2017; 25:e2962.
15. Nascimento KC, Erdmann AL. Compreendendo as dimensões dos cuidados intensivos: a teoria do cuidado transpessoal e complexo. *Rev Latino Am Enferm.* 2009; 17(2):215-221.
16. Ferreira PHC et al. Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. *REME Rev Min Enferm.* 2016; 20:e975.
17. Martins MEG. Desvio padrão amostral. *Rev Ciência Elementar.* 2013; 1(1):0021.