

CONTRIBUTOS DA QUALIDADE: PRÁTICA E SATISFAÇÃO NO TRABALHO DA ENFERMAGEM¹

Natália Viana Silva², Letícia de Lima Trindade³, Alessandro Rodrigues Perondi⁴, Olga Ribeiro⁵, Jane Tavares Gomes⁶, Joughanna do Carmo Menegaz⁷

¹ Vinculado ao projeto “Contributos para a Qualidade da Gestão Em Saúde”

² Acadêmica do Curso de Enfermagem – UDESC- CEO – Bolsista de Pesquisa e Iniciação Científica.

³ Orientador, Departamento de Enfermagem – CEO – letrindade@hotmail.com.

⁴ Coautor, Universidade Paranaense – UNIPAR.

⁵ Coautora, Escola Superior de Enfermagem do Porto – ESEP.

⁶ Coautora, Egressa do Mestrado Profissional em Enfermagem na Atenção Primária à Saúde - UDESC-CEO.

⁷ Coautora, Docente Departamento de Enfermagem – UDESC-CEO

Diferentes estudos e pesquisadores já vem demonstrado que um ambiente da prática profissional de enfermagem favorável constitui um fator determinante para a qualidade da assistência, bem como para a obtenção de melhores resultados para os usuários, para os enfermeiros e para as instituições, o que culmina na sua priorização pela *International Labor Organization* (OIT). O Modelo teórico de Donabedian traz fatores contribuem para a qualidade em saúde e qualificação dos ambientes de trabalho, organizado na tríade Estrutura, Processo e Resultado. A Estrutura é entendida como recursos físicos, humanos, materiais, financeiros e equipamentos necessários para a assistência à saúde; o Processo refere-se às atividades envolvendo profissionais de saúde e usuários, incluindo diagnóstico, tratamento, aspectos éticos de relação profissional; e o Resultado corresponde ao produto final da assistência prestada, considerando a saúde, a satisfação de padrões e as expectativas dos usuários. Este trabalho objetiva relatar dados parciais de um estudo que teve entre os objetivos específicos avaliar o Processo e o Resultado dos ambientes da prática profissional de enfermagem e sua relação com a satisfação no trabalho. Trata-se de um estudo transversal, descritivo, com abordagem quantitativa, realizado em oito instituições hospitalares localizadas na região Sul do Brasil. A amostra de 291 enfermeiros respondeu a questionário sociodemográfico/profissional; a *Scale for the Environments Evaluation of Professional Nursing Practice* e Escala de Satisfação no Trabalho. Utilizou-se a análise estatística descritiva e inferencial. O estudo foi aprovado em Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos e seguiu todas as orientações da Resolução nº 466/2012, sendo realizado de forma presencial, mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecidos O Estudo contou financiamento do PAP/FAPESC/UDESC. Os profissionais revelaram-se, na maioria mulheres, com companheiro e filhos, possuíam uma mediana de seis anos de tempo de exercício na profissão e de dois anos experiência no atual serviço. O estudo mostrou que a maioria dos enfermeiros possuíam especialização, sendo o resultado associado a avaliações mais positivas na dimensão Resultados. Do mesmo modo os maiores índices de escolaridade se mostraram significativos, de modo positivo, no Processo no que se refere a produtividade do trabalhador de enfermagem, o que indicia melhor definição de prioridades e registros quando o profissional adquire por meio da formação profissional, incluindo potencialmente a educação permanente, conhecimento, habilidades e atitudes para uma práxis. Já a satisfação profissional demonstrou diferentes associações com os escores das dimensões do Processo e Resultado, com aspectos

positivos que levam a melhores avaliações do ambiente de trabalho, bem como aspectos negativos que revelam elementos negativos deste mesmo ambiente, com potencial para insatisfação profissional e que também colocam em risco a qualidade da assistência de enfermagem. Os achados permitem melhor compreensão do ambiente de prática profissional de enfermagem, com detalhamento dos elementos do processo, estrutura e resultado que carecem de investimento seja para a manutenção positiva ou para correção dos aspectos negativos, bem como demonstram a relação significativa entre satisfação profissional e qualidade da assistência, elemento fundamental para a enfermagem discutir e requerer das instituições investimentos nos ambientes de prática profissional nos diferentes contextos da assistência. Também se conclui que a gestão e gerenciamento dos serviços deve estar atenta aos processos avaliativos, ou seja, com estratégias de acompanhamento da qualidade da assistência, com ações de escuta sistemática do trabalhador e usuários.

Palavras-chave: Enfermagem. Gestão em Saúde. Satisfação profissional.