

## CONSTRUÇÃO DE INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS PARA ANÁLISE MULTIDIMENSIONAL DA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM

Renata Lopes Sampaio<sup>1</sup>, Mariana Monteiro Pereira<sup>2</sup>, Aline Coriolano Pinheiro<sup>3</sup>,  
Roberta Meneses Oliveira<sup>4</sup>, Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão<sup>5</sup>

**Introdução:** O atual contexto da saúde no Brasil demonstra a necessidade de discutir sobre a qualidade dos cuidados prestados, considerando os inúmeros eventos adversos divulgados e a insatisfação dos clientes com o cuidado recebido. Qualidade do cuidado em saúde é definida como o grau em que os serviços de saúde aumentam a probabilidade de resultados desejados sendo consistentes com o conhecimento profissional atual<sup>(1)</sup>. Existe, então, uma preocupação dos enfermeiros em construir indicadores para mensurar a qualidade da assistência, medindo aspectos qualitativos/quantitativos relativos a estrutura, processos e resultados segundo o Modelo Donabediano de avaliação da qualidade, auxiliando na identificação de oportunidades de melhoria<sup>(2)</sup>. Desse modo, sabendo que as profissões somente solidificam um corpo de conhecimentos por meio da produção científica em pesquisa e que esta prática vem se disseminando<sup>(3)</sup>, elaborou-se projeto de pesquisa visando analisar as multidimensões da qualidade da assistência de enfermagem no contexto hospitalar. A prática em pesquisa envolve 9 fases: 1. Formulação do problema; 2. Determinação dos objetivos; 3. Delineamento da pesquisa; 4. Operacionalização dos conceitos/variáveis; 5. Seleção de amostra; 6. Elaboração dos instrumentos de coleta de dados; 7. Coleta de dados; 8. Análise e interpretação dos resultados; e 9. Relatório<sup>(4)</sup>. Considerando a importância da fase 6 para a efetividade do projeto, o presente trabalho traz o enfoque na elaboração de múltiplos instrumentos de coleta de dados para a pesquisa supracitada. **Objetivos:** Descrever a experiência de alunos de graduação em enfermagem na elaboração de instrumentos de coleta de dados para pesquisa de análise da qualidade da assistência de enfermagem. **Descrição Metodológica:** Trata-se de relato de experiência sobre a construção de 5 instrumentos de coleta de dados: entrevista semi-estruturada, check-list para análise de registros, dois questionários e instrumento para avaliação da satisfação do paciente. Estes foram baseados em critérios para avaliação dos cuidados de enfermagem sugeridos por metodologias de acreditação hospitalar. A experiência ocorreu entre os meses de janeiro e março de 2013, durante reuniões quinzenais, com professora orientadora, na Universidade Estadual do Ceará - UECE. Os instrumentos foram elaborados por 3 alunas do curso de graduação em Enfermagem da UECE, cadastradas no projeto de pesquisa *“Qualidade da assistência de enfermagem fundamentada no modelo Donabediano (estrutura-processo-resultado): análise multidimensional em hospital de referência em Fortaleza-CE”*. Esta pesquisa é descritiva, documental, com enfoque analítico e delineamento transversal, com abordagem quanti-qualitativa. A experiência foi descrita em 3 etapas, que abordaram desde a aproximação aos referenciais teóricos da qualidade, aos passos para a construção dos instrumentos e avaliação da experiência. **Resultados: Etapa 1. Aproximação aos**

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC). E-mail: [renatalopes\\_sampaio@hotmail.com](mailto:renatalopes_sampaio@hotmail.com)

2,3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC).

4. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.

5. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.

**referenciais teóricos da Qualidade em Enfermagem:** Foram utilizados, para a elaboração dos instrumentos, capítulos de livros, manuais de órgãos acreditadores da qualidade em saúde e artigos levantados por meio de revisão integrativa da literatura sobre gestão da qualidade em saúde/enfermagem. A revisão integrativa realizada permitiu ampliação do conhecimento e maior facilidade em definir o conteúdo que iria compor cada instrumento de pesquisa, além de oportunizar maior reflexão crítica aos pesquisadores. Os estudos e instrumentos encontrados passaram por criteriosa análise e algumas adaptações, para, posteriormente, contemplarem aspectos fundamentais para as assertivas e perguntas introduzidas nos instrumentos. Os referenciais adotados foram: Conceitos e dimensões da qualidade segundo o modelo Donabediano; Indicadores de qualidade disponíveis no Manual de Indicadores de Enfermagem proposto pelo Programa de Qualidade Hospitalar – CQH e em artigos científicos da área; e Estrutura conceitual/dimensões da satisfação do paciente. **Etapa 2. Construção dos instrumentos de coleta de dados:** o processo de construção de um instrumento de coleta de dados demanda tempo, disponibilidade e interesse por parte dos pesquisadores. Os instrumentos devem ser estruturados para facilitar sua aplicação, sendo importante buscar modelos pré-existentes e validados além de identificar a clientela para a qual os instrumentos serão aplicados. Por se tratar de uma pesquisa multidimensional e envolver enfermeiros e pacientes, foi optado pela utilização de multimétodos para a coleta de dados. Para isso, inicialmente, construiu-se uma entrevista semi-estruturada para ser aplicada junto aos enfermeiros, contemplando os objetivos específicos sobre a prática dos profissionais no contexto da avaliação da qualidade. A entrevista reúne dados de identificação e questões norteadoras relacionadas à gestão da qualidade e aspectos relevantes para a avaliação da qualidade da assistência de enfermagem no contexto hospitalar. Em seguida, foi elaborado um questionário, também destinado aos enfermeiros, dividido em três partes: a primeira composta de dados sociodemográficos, a segunda reunindo 39 indicadores de qualidade em enfermagem, para escolha dos cinco mais relevantes na opinião dos profissionais; e a terceira parte do questionário foi composta por escala de medida do tipo *Likert* com 32 proposições positivas e negativas, com cinco alternativas de respostas, variando de concordo totalmente para discordo totalmente. As alternativas foram distribuídas, aleatoriamente, nas dimensões de estrutura, processo e resultado conforme o modelo Donabediano de Gestão da Qualidade, adaptado de instrumento previamente validado, sofrendo algumas adaptações para melhor se adequar aos objetivos da presente pesquisa. Para analisar a satisfação dos pacientes, foi eleito o *Questionário semi-estruturado para avaliação da satisfação do paciente*, elaborado pelo Grupo de Melhorias de Processo em Enfermagem do Hospital São Paulo. Um segundo instrumento foi adaptado do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), com base em dois estudos que abordaram conceitos, dimensões e métodos de avaliação da satisfação do paciente. O instrumento modificado conta com 23 assertivas representadas numa escala *Likert*. Finalmente, para averiguar a ocorrência e a conformidade de registros de enfermagem sobre os indicadores de qualidade da assistência, foi criado um *checklist* para análise dos documentos do serviço que disponibilizem dados para apreciação dos indicadores de qualidade (prontuários, livros de ocorrência, relatórios de enfermagem, dentre outros). **Etapa 3. Avaliação da experiência por parte das pesquisadoras:** As acadêmicas consideraram a

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC). E-mail: [renatalopes\\_sampaio@hotmail.com](mailto:renatalopes_sampaio@hotmail.com)
- 2,3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC).
4. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.
5. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.

experiência relevante do ponto de vista dos saberes e práticas adquiridas quanto ao método de pesquisa. Desse modo, apreenderam aspectos primordiais para a avaliação da qualidade em enfermagem, favorecendo coletar os dados sem maiores dificuldades, tendo em vista o aprofundamento teórico obtido. **Conclusão:** conclui-se que esta experiência possibilitou às acadêmicas se inserirem como sujeitos ativos no processo de pesquisa, ressaltando-se a importância da fase de desenvolvimento de instrumentos, devidamente respaldados na literatura, para garantir uma coleta de dados capaz de gerar resultados fidedignos. **Contribuições ou Implicações para a Enfermagem:** Estudos desse tipo são importantes, pois propiciam maior apropriação dos pesquisadores quanto ao objeto de estudo e aos instrumentos de coleta de dados, contribuindo para a formação de enfermeiros críticos-reflexivos capazes de desenvolver uma prática baseada em evidências. **Referências:** 1. Gouveia CSD, Travassos C. Indicadores de segurança do paciente para hospitais de pacientes agudos: revisão sistemática. Cad Saúde Pública 2010 26(6):1061-78.; 2. Yuri NE, Tronchin DMR. Qualidade assistencial na Divisão de Enfermagem Materno- Infantil de um Hospital Universitário na ótica de enfermeiros. Rev Esc Enferm. USP 2010; 44(2):331-8.; 3. Camponogara S, Kirchhof ALC, Gelbcke FL, Magnago TSBS. O espaço do diálogo na pesquisa em enfermagem: relato de experiência sobre a fase de coleta de dados. Texto Contexto Enferm. 2007; 16(4):762-8.; 4. Gil AC. Métodos e técnicas de pesquisa social. 2.ed. São Paulo: Atlas; 2008. p.31-32.

**Descritores:** Enfermagem. Projetos de pesquisa. Qualidade da Assistência à Saúde.

**Eixo 3.** O que e para que pesquisar: limites e possibilidades das linhas e grupos de pesquisa em Enfermagem.

1. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC). E-mail: [renatalopes\\_sampaio@hotmail.com](mailto:renatalopes_sampaio@hotmail.com)
- 2,3. Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará – UECE. Bolsista do Programa Voluntário de Iniciação Científica da UECE (PROVIC).
4. Enfermeira. Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde. Professora substituta do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.
5. Enfermeira. Mestre em Saúde Pública. Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da UECE.