

## QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM HOSPITALAR: visão de alunos de graduação

Carmen Silvia GABRIEL<sup>a</sup>, Andrea Boldrini GABRIEL<sup>b</sup>, Andréa BERNARDES<sup>a</sup>,  
Fernanda Ludmilla Rossi ROCHA<sup>a</sup>, Adriana Inocenti MIASSO<sup>b</sup>

### RESUMO

Estudo com abordagem qualitativa, desenvolvido em universidade pública do interior do Estado de São Paulo com o objetivo de identificar o conceito de qualidade na assistência de enfermagem hospitalar na perspectiva de alunos do último ano do curso de Bacharelado em Enfermagem. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com 24 alunos, sendo as falas analisadas segundo o referencial de Bardin. Os núcleos de sentido das falas foram divididos em seis categorias: holismo, humanização, equipe capacitada técnica e cientificamente, promoção do autocuidado, gerenciamento adequado das unidades e respeito aos princípios de segurança na assistência. Os resultados nos permitiram concluir que a visão dos alunos acerca do tema é ampla, sendo necessário, no entanto, incorporar pontos importantes ao conceito de qualidade na assistência de enfermagem, tais como valorização do trabalho em equipe, sistematização da assistência e questões relacionadas à satisfação dos diversos atores envolvidos na assistência em saúde no ambiente hospitalar.

**Descritores:** Estudantes de enfermagem. Qualidade da assistência à saúde. Serviço hospitalar de enfermagem.

### RESUMEN

*Estudio cualitativo desarrollado en una universidad pública en el Estado de San Pablo, Brasil, con el objetivo de identificar el concepto de calidad en la atención de enfermería hospitalaria en la perspectiva de estudiantes del último año del curso de bachillerato en enfermería. Para la recolección de los datos, fueron realizadas entrevistas semiestructuradas con 24 alumnos y las declaraciones fueron analizadas según el referencial de Bardin. Las ideas principales se dividían en seis categorías: holismo, humanización, equipo capacitado técnica y científicamente, promoción del auto cuidado, gerenciamiento adecuado de las unidades y respecto a los principios de seguridad en la atención. La visión de los alumnos acerca del tema es amplia pero aún es necesario que identifiquen temas importantes como la valoración del trabajo en equipo, sistematización de la atención y la satisfacción de los actores involucrados en la atención de enfermería hospitalaria.*

**Descriptores:** *Estudiantes de enfermería. Calidad de la atención de salud. Servicio de enfermería en hospital.*

**Título:** *Calidad en la atención de enfermería hospitalaria: visión de alumnos de pregrado.*

### ABSTRACT

*Qualitative study developed in a public university of São Paulo State, Brazil, to identify the conception of quality of hospital nursing care under the perspective of last year undergraduate nursing students. Semi-structured interviews with 24 students were performed to collect the data and the speeches were analyzed according to Bardin's conceptual framework. The central ideas of the speeches were divided into six categories: holism, humanization, technically and scientifically trained team, promotion of self-care, appropriate management of the units and respecting the safety principles in care. It is concluded that students' view regarding the theme is wide; however, it is necessary to incorporate important issues to the concept of quality of hospital care, such as the valorization of team work, the systematization of care and the satisfaction of all actors involved in nursing care.*

**Descriptors:** *Students, nursing. Quality of health care. Nursing service, hospital.*

**Title:** *Quality in hospital nursing care: the view of undergraduate nursing students.*

<sup>a</sup> Doutora em Enfermagem, Professora Doutora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP/USP), Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil.

<sup>b</sup> Aluna do Curso de Graduação em Enfermagem da EERP/USP, Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil.

## INTRODUÇÃO

A qualidade da assistência em saúde é um elemento diferenciador no processo de atender 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 pré-estabelecidas 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 na 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 níveis de qualidade dos cuidados prestados<sup>(3)</sup>.

Além disso, é necessário ampliar a cultura de qualidade nos serviços de enfermagem e capacitar os enfermeiros para a análise de resultados, desenvolvendo uma reflexão sobre a assistência de enfermagem e seus processos, buscando a melhoria contínua da assistência<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 do estudante, 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>.

No intuito de identificar a compreensão de alunos do último ano do curso de Bacharelado em Enfermagem de uma escola pública do interior paulista acerca da qualidade na assistência de en-

fermagem hospitalar, motivamo-nos a desenvolver esta investigação buscando subsídios para responder à seguinte questão norteadora: Qual o conceito de qualidade na assistência de enfermagem hospitalar na perspectiva de alunos do curso de Graduação em Enfermagem?

## METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo-exploratório<sup>(6)</sup>, com abordagem qualitativa dos dados, realizada com a finalidade de avaliar o conceito de qualidade na assistência de enfermagem no âmbito hospitalar na perspectiva de alunos de graduação em enfermagem.

O estudo foi desenvolvido numa escola de enfermagem de uma universidade pública do interior do Estado de São Paulo.

Participaram da pesquisa 24 alunos do quarto ano do curso de Bacharelado em Enfermagem da referida instituição que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, concordando em participar do estudo. Estes sujeitos foram identificados como "aluno" seguidos pela numeração de 1 a 24, de acordo com a ordem das entrevistas realizadas, sendo deste modo apresentados no texto.

Os critérios de inclusão foram: ser aluno regularmente matriculado no quarto ano no curso de Graduação em Enfermagem no ano de 2009 da instituição de ensino superior e demonstrar interesse em participar dessa pesquisa.

A coleta de dados ocorreu no mês junho de 2009, sendo utilizada uma entrevista semi-estruturada, norteadora por perguntas abertas relacionadas a dados sócio-demográficos e ao conhecimento dos estudantes sobre qualidade na assistência de enfermagem

As respostas foram gravadas e posteriormente transcritas, facilitando a análise do conteúdo. Para a interpretação das mensagens emitidas pelos sujeitos, foi utilizada a técnica da análise temática de conteúdo, cujas fases organizam-se em pré-análise; exploração do material; tratamento dos resultados obtidos e interpretação<sup>(7)</sup>. Assim, foram identificados os aspectos relacionados aos questionamentos, que representaram os núcleos de sentido das falas, permitindo a formação de categorias temáticas de análise desta pesquisa.

A pesquisa foi desenvolvida após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisada Escola de En-

fermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (protocolo nº 0993/2009), sendo observadas todas as diretrizes que regulamentam o desenvolvimento de pesquisa envolvendo seres humanos, descritas na Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde<sup>(8)</sup>.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em relação às características dos sujeitos, constatou-se que a idade variou entre 21 e 32 anos e que 91,7% pertenciam ao sexo feminino.

A análise das falas permitiu a apreensão das seguintes categorias temáticas relacionadas à opinião dos alunos sobre o conceito de qualidade na assistência de enfermagem, a saber: holismo, humanização, equipe capacitada técnica e cientificamente, respeito aos princípios de segurança, gerenciamento adequado das unidades e promoção do autocuidado. Tais categorias estão descritas a seguir.

### Holismo

As respostas dos alunos demonstraram um entendimento de que é preciso um olhar para além da patologia do paciente, visando atendê-lo em suas necessidades totais para alcançar a qualidade na assistência de enfermagem:

[...] *Qualidade na assistência de enfermagem hospitalar é enxergar o paciente na sua forma biopsicossocial e espiritual, não focar só na doença, a gente enxerga o paciente como um todo* (Aluno 1).

[...] *atender o paciente na sua integralidade, dando cuidado integral, vendo suas necessidades de forma ampliada, não só focado na patologia, mas em todo contexto do paciente* (Aluno 2).

[...] *não olhar só para a patologia, mas vê-lo como um todo* (Aluno 3).

Corroborando com considerações de autores nacionais, para os participantes do estudo, a enfermagem deve centrar o foco na pessoa a ser cuidada e em sintonia com o ambiente que a circunda. Desse modo, o cuidado com qualidade, enquanto essência do ser e fazer enfermagem perpassa desde os pequenos atos/movimentos até a configuração de um processo de cuidar que envolve tanto o ser cuidado, quanto o cuidador. Frente às ideo-

logias reducionistas de concepção de vida que valorizam somente a dimensão física, a enfermagem comunica e estabelece uma interação holística, capaz de promover a qualificação da assistência de forma global e articulada com os demais profissionais da equipe multiprofissional<sup>(9)</sup>.

Ainda dentro do conceito de holismo verifica-se que os sujeitos destacam, também, a necessidade da garantia da continuidade do cuidado após a alta para qualificar a assistência.

[...] *Não é só largar o paciente, ter alta e depois não seguir, sem saber o que vai acontecer, se ele vai ser seguido por alguém* (Aluno 18).

[...] *Depois que o paciente consegue sair do hospital é importante também ver como ele vai ter a manutenção da saúde dele* [...] (Aluno 21).

[...] *Ver o contexto que ele vai saindo do hospital e que ele precisa ter uma assistência continuada* (Aluno 19).

Os depoimentos corroboram estudo nacional que aponta a qualidade como tudo o que alguém faz ao longo de um processo, incluindo a estrutura utilizada, para garantir que um cliente, depois da saída do hospital/instituição de saúde ou durante a permanência na mesma, obtenha exatamente aquilo que deseja, ou seja, o que o “satisfaz no uso”<sup>(10)</sup>.

### Humanização da assistência

A visão do “humano” pelo enfermeiro enquanto requisito para assistência com qualidade é destacada nas falas:

[...] *E ter uma visão mais humanizada* [...] (Aluno 7).

[...] *Está relacionado principalmente à humanização da assistência* [...] (Aluno 8).

A humanização como estratégia para a melhoria da qualidade da assistência foi identificada pelos alunos, corroborando estudo nacional que aponta que a humanização da assistência é percebida pelos enfermeiros como a promoção de um cuidado integral aos pacientes, na perspectiva de cuidar do outro como gostaria de ser cuidado<sup>(11)</sup>.

A humanização do cuidado está representada na Política Nacional de Humanização desde 2003.

De acordo com a referida política, um dos aspectos que mais tem chamado a atenção quando da avaliação dos serviços é o despreparo dos profissionais para lidar com a dimensão subjetiva que toda prática de saúde supõe. Assim, a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde (usuários, trabalhadores e gestores) e o compromisso com a ambiência, melhoria das condições de trabalho e de atendimento, dentre outros são estratégias a serem alcançadas<sup>(12)</sup>.

### Equipe capacitada técnica e cientificamente

Visando uma assistência de enfermagem qualificada, faz-se necessário rigoroso processo de educação/capacitação dos trabalhadores. Tal fato está intimamente relacionado à categoria exposta acima que aborda a humanização da assistência. A importância da educação permanente está destacada em políticas governamentais, indicando que tal política componha o conteúdo profissionalizante na graduação, pós-graduação e extensão em saúde, vinculando-a Núcleos de Educação Permanente<sup>(11)</sup>.

Contudo, há que se ressaltar que ainda há um incipiente investimento nesse sentido, de modo que, no âmbito de enfermagem, sempre existiram ações informais para auferir qualidade na assistência, representadas pela preocupação das enfermeiras em seguir rigorosamente os procedimentos executados, acreditando-se com isso que seriam alcançados os resultados almejados<sup>(13)</sup>. A importância do conhecimento técnico científico enquanto diferencial de qualidade da assistência de enfermagem também é evidenciada pelos alunos entrevistados:

[...] e também trazer o aspecto da técnica mesmo, técnicas bem executadas, procurar trazer os conhecimentos científicos pra dentro do hospital, tá sempre incorporando novas tecnologias (Aluno 17).

Acredito que qualidade é realizar atividades com conhecimento científico e técnico de forma humanizada garantida a completa recuperação e reabilitação do indivíduo [...] (Aluno 13).

Qualidade na assistência também envolve a interação e capacitação da equipe [...] (Aluno 16).

Na redefinição do sentido da qualidade, deve-se desenvolver a base científica para mensurar a efetividade e a eficiência; lembra ainda, que é importante avaliar a habilidade para identificar

o que é mais efetivo e eficiente em termos de assistência à saúde, pois depende do conhecimento científico prévio, caso contrário os juízos sobre qualidade podem ser duvidosos<sup>(14)</sup>.

Contudo, ressalta-se que deve haver ampliação no conceito de educação visto que as exigências atuais não requerem apenas um profissional com capacitação técnica, mas comprometido com seu trabalho. Assim, há que se pensar mais intensivamente em educação permanente em saúde que valoriza as práticas reais de trabalho e a transformação dessas práticas, de modo que a atualização técnico-científica é apenas um dos aspectos importantes, mas não o foco central.

### Respeito aos princípios de segurança

Muitos entendem o cuidado de saúde de qualidade como o guarda-chuva debaixo do qual a segurança do paciente reside. Por exemplo, o *Institute of Medicine* (IOM) considera a segurança do paciente "indistinguível da prestação de cuidados de saúde de qualidade"<sup>(15)</sup>.

A necessidade de preservar a segurança do paciente como diferencial para prestar assistência de enfermagem com qualidade aparece nas falas, atrelada ao conceito de diminuição de riscos, contribuindo para a segurança do paciente em todos os sentidos.

[...] evitando uma infecção, evitando todos esses riscos que a gente sabe que tá envolvido [...] (Aluno 19).

[...] respeitando a individualidade dele, atendendo na sua integridade e também os princípios de segurança, a questão estéril [...] (Aluno 6).

A literatura internacional revela que o termo segurança do paciente envolve, em geral, a prevenção de erros no cuidado e a eliminação de danos causados aos pacientes por tais erros. O erro no cuidado em saúde resulta de ação não intencional causada por algum problema ou falha, durante a realização da assistência ao paciente, podendo ser cometido por qualquer membro da equipe e ocorrendo em qualquer momento do processo do cuidado<sup>(16)</sup>.

### Gerenciamento adequado das unidades

A função administrativa é essencial para que a assistência seja prestada e não há como desar-

ticulá-las, devendo ser o gerenciamento realizado com foco na qualidade por meio do desenvolvimento das pessoas e do trabalho em equipe<sup>(17)</sup>.

Pode-se perceber nos relatos dos alunos o destaque do “bom gerenciamento” como um diferencial para realizar assistência de enfermagem com qualidade.

*Qualidade vai desde a parte de administração e da gestão, à organização do hospital, até o cuidado direto do paciente [...] (Aluno 14).*

*[...] olhando o paciente, cuidando dele, assistindo ele, mas não só a parte assistencial, também a gerencial, porque se você gerencia uma unidade bem, o cuidado vai ser melhor; também é a supervisão dos funcionários, auxiliares e técnicos [...] (Aluno 9).*

O olhar dos alunos sobre o aspecto gerencial é essencial para a qualidade da assistência prestada pela equipe de enfermagem. O enfermeiro que gerencia habilmente o cuidado prestado, os recursos humanos, materiais e físicos, possibilita a adequação em relação à organização do trabalho e da equipe.

O trabalho em equipe representa uma importante estratégia na busca de uma assistência de enfermagem qualificada. Neste contexto, a literatura aponta que os modelos de gestão de serviços de saúde que permitam maior participação das pessoas nos processos de decisão possibilitam maior vínculo com a clientela e requerem amplo desenvolvimento do processo comunicativo e o compartilhamento das decisões entre todas as esferas de trabalho<sup>(18)</sup>.

### Promoção do autocuidado

As ações de autocuidado constituem a prática de atividades que os indivíduos desempenham de forma deliberada em seu próprio benefício com o propósito de manter a vida, a saúde e o bem-estar. Essas ações são voluntárias e intencionais, envolvem a tomada de decisões, e têm o propósito de contribuir de forma específica para a integridade estrutural, o funcionamento e o desenvolvimento humano<sup>(19)</sup>.

Os alunos destacaram que o desenvolvimento do autocuidado pelos pacientes está relacionado à qualidade de assistência no sentido desse cuidado promover a independência do paciente enquanto sujeito.

*[...] educar o paciente, fazer com que ele saiba exatamente tudo o que tá acontecendo com ele [...] (Aluno 4).*

*[...] fazer com que ele seja sujeito da própria saúde [...] (Aluno 5).*

Considerando que o instrumento de trabalho da enfermagem é o cuidado, este profissional de fato tem importante papel na educação direta aos pacientes, capacitando-os para um autocuidado de qualidade após a alta hospitalar.

Neste estudo, os alunos também foram questionados sobre quais disciplinas abordaram a questão da qualidade na assistência de enfermagem durante o curso, sendo por eles mencionadas disciplinas que possuíam tanto um escopo mais voltado ao desenvolvimento da clínica, como Integralidade do Cuidado em Saúde I e II, Saúde do Adulto, Saúde da Criança, Saúde da Mulher e Processo Saúde Doença, quanto outras com um escopo voltado aos aspectos gerenciais da assistência em saúde, como Administração Hospitalar, Estágio Curricular Supervisionado e Bioética. Desse modo, verifica-se que a temática da qualidade da assistência em saúde nas suas várias facetas permeia o ensino da enfermagem na instituição estudada.

Essa visão dos alunos referente à qualidade da assistência hospitalar pode, em parte, ser resultado de mudanças ocorridas no Projeto Político Pedagógico (PPP) da instituição em estudo. Tais mudanças foram impulsionadas pelas Diretrizes Curriculares para a Enfermagem, as quais definem a formação do enfermeiro com um perfil crítico e reflexivo e com competência técnica, ética, política, social e educativa.

O novo PPP da instituição contempla competências como visão holística (compreender o homem em suas dimensões filosóficas, políticas, psicológicas, biológicas e sociais e em suas fases evolutivas do ciclo de vida, inserido no contexto familiar e social) e a garantia do cuidado com qualidade (compreender as políticas, a organização, a gestão e o financiamento dos sistemas de saúde, comprometendo-se com a busca de respostas aos desafios que se apresentam para garantir uma assistência à saúde de qualidade), as quais devem ser desenvolvidas ao longo do curso<sup>(20)</sup>.

### CONCLUSÕES

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 da mesma, como competência técnica, cuidado holístico e humanizado, promoção do autocuidado e gerenciamento adequado da equipe e unidades.

Considera-se necessário que os alunos identifiquem outros elementos qualificadores da assistência hospitalar, tais como a sistematização da assistência, a valorização do trabalho em equipe e a satisfação de todos os atores envolvidos no cuidado, tendo em vista que a melhoria contínua da qualidade assistencial deve ser considerada pelos enfermeiros um processo dinâmico e exaustivo de identificação dos fatores intervenientes no processo de trabalho da equipe de enfermagem.

Apesar do paradigma biomédico hegemônico 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, os depoimentos dos alunos apontaram para a ocorrência de uma transição de paradigmas na sua formação, evidenciada pela valorização do holismo, da humanização e da promoção do autocuidado como indicadores de uma assistência de qualidade.

## REFERÊNCIAS

- 1 Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. 4ª ed. Brasília (DF); 2003.
- 2 Padilha KG. Ocorrências iatrogênicas em UTI e o enfoque de qualidade. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2001 [citado 2009 out 25];9(5):91-6. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v9n5/7804.pdf>.
- 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; 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 [Internet]. 2009 [citado 2010 mar 05];30(2):263-71. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/7586/6684>.
- 5 Camacho ACLF, Espírito Santo FH. Refletindo sobre o cuidar e o ensinar na enfermagem. Rev Latino-Am Enfermagem [Internet]. 2001 [citado 2009 mar 31];9(1):13-7. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S010411692001000100003&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692001000100003&lng=pt).
- 6 Polit DF, Beck CT. Nursing research: principles and methods. 7<sup>th</sup> ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2004.
- 7 Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 1977.
- 8 Ministério da Saúde (BR), Conselho Nacional de Saúde. Resolução 196, de 10 de outubro de 1996: diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília (DF); 1996.
- 9 Bettinelli LA, Waskiewicz J, Erdmann AL. Humanização do cuidado no ambiente hospitalar. Mundo Saúde. 2003;27(2):231-9.
- 10 Feldman LB. Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde, critérios de avaliação, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação. São Paulo: Martinari; 2004.
- 11 Beck CLC, Lisbôa RL, Tavares JP, Silva RM, Prestes FC. Humanização da assistência de enfermagem: percepção de enfermeiros nos serviços de saúde de um município. Rev Gaúcha Enferm [Internet]. 2009 [citado 2010 abr 10];30(1):54-61. Disponível em: <http://www.seer.ufrgs.br/index.php/RevistaGauchadeEnfermagem/article/view/5102/6561>.
- 12 Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Atenção à Saúde, Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. O Humaniza SUS na atenção básica. Brasília (DF); 2009.
- 13 Tronchin DMR, Melleiro MM, Tokahashi RT. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: Kurcgant P. Gerenciamento em enfermagem. Rio de Janeiro: Guanabara koogan; 2005. p. 75-88.
- 14 Donabedian A. Evaluation de la calidad de la atención médica. In: White KL, editor. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington (DC): Organización Panamericana de Salud; 1992. p. 382-404.
- 15 Aspden P, Corrigan J, Wolcott J, Erickson SM, editors. Patient safety: achieving a new standard for care.

- Washington (DC): The National Academies Press; 2004.
- 16 Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS, editors. To error is human: building a safer health system. Washington (DC): Committee on Quality of Health Care in America, National Academy, Institute of Medicine; 2001.
- 17 Faveri F, Fernandes MS. Função administrativa do enfermeiro: administração da assistência ou administração do serviço? *Enferm Atual*. 2003;3(18):32-6.
- 18 Bernardes A, Cecílio LCO, Nakao JRS, Évora YDM. Os ruídos encontrados na construção de um modelo democrático e participativo de gestão hospitalar. *Ciênc Saúde Colet*. 2007;12(4):861-70.
- 19 Bub MBC, Medrano C, Silva CD, Wink S, Liss PE, Santos EKA. A noção de cuidado de si mesmo e o conceito de autocuidado na enfermagem. *Texto Contexto Enferm* [Internet]. 2006 [citado 2009 nov 06];15(n esp):152-7. Disponível em: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/714/71409918.pdf>.
- 20 Universidade de São Paulo, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. Projeto Político Pedagógico, estrutura curricular [Internet]. Ribeirão Preto; 2010 [citado 2010 abr 02]. Disponível em: [http://www2.eerp.usp.br/site/lic\\_curriculo.php](http://www2.eerp.usp.br/site/lic_curriculo.php).

---

**Endereço da autora / Dirección del autor /**

**Author's address:**

Carmen Silvia Gabriel  
Universidade de São Paulo  
Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto  
Departamento de Enfermagem Geral e Especializada  
Av. dos Bandeirantes, 3900, Monte Alegre  
14040-902, Ribeirão Preto, SP  
*E-mail:* [cgabriel@eerp.usp.br](mailto:cgabriel@eerp.usp.br)

Recebido em: 07/05/2010

Aprovado em: 17/08/2010

---