

<https://doi.org/10.34632/gestaoedesenvolvimento.2022.11393>

Data de receção: 21/04/2022

Data de aceitação: 09/05/2022

SATISFAÇÃO PROFISSIONAL E A QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM – UMA REVISÃO INTEGRATIVA

PROFESSIONAL SATISFACTION AND QUALITY OF NURSING CARE – AN INTEGRATIVE REVIEW

Manuela Penajóia Silva¹ orcid.org/0000-0001-7663-5449

Maria de Fátima Silva² orcid.org/0000-0002-9262-0973

Zhu Lingli Wang³ orcid.org/0000-0001-7772-0223

Maria Fernanda Melo⁴ orcid.org/0000-0003-1590-796X

Maria José Gouveia⁵ orcid.org/0000-0002-5056-1944

***Resumo:** A satisfação profissional dos enfermeiros resulta da interação com vários fatores que podem influenciar o desempenho dos enfermeiros, o que acentuou a necessidade de aprofundar o seu*

¹ Estudante do Curso de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. E-mail: a77433@ualg.pt

² Estudante do Curso de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. E-mail: a26585@ualg.pt

³ Estudante do Curso de Pós-Licenciatura de Especialização em Enfermagem Comunitária da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. E-mail: a27726@ualg.pt

⁴ Mestre em Gerontologia Social. Professora Adjunta Convitada da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. E-mail: mfmelo@ualg.pt

⁵ Mestre em Comportamento Organizacional. Professora Coordenadora da Escola Superior de Saúde da Universidade do Algarve. E-mail: mjbgouveia@ualg.pt

conhecimento. Este estudo tem como objetivo: compreender a influência da satisfação profissional na qualidade dos cuidados de enfermagem, para o efeito foi realizada uma revisão integrativa da literatura, tendo a pesquisa sido realizada através do motor de busca EBSCOhost em diversas bases de dados, nomeadamente, Academic Search Complete, APA PsycInfo, Complementary Index, CINAHL, Directory of Open Access Journals, MEDLINE e Science Direct, Supplemental Index. Após análise e respeitando os critérios de inclusão e exclusão previamente estabelecidos, apuraram-se 8 estudos, que destacam maior influência dos fatores organizacionais do que os fatores pessoais, na satisfação profissional, por outro lado, também referem a relação direta entre uma maior satisfação profissional dos enfermeiros e uma maior qualidade em saúde e dos cuidados prestados.

A literatura disponível demonstra claramente que a satisfação profissional influencia a prestação dos cuidados de enfermagem e, conseqüentemente, a qualidade dos mesmos, bem como o desempenho dos serviços de saúde. É crucial que os gestores, independentemente dos contextos da prática, tenham em atenção a satisfação profissional como fator de melhoria da qualidade em saúde e definam políticas e estratégias para incrementar a satisfação profissional dos enfermeiros. O presente estudo é demonstrativo de que a satisfação profissional tem impacto inegável na qualidade dos cuidados de enfermagem, apesar das suas limitações, como a amostra e o limite temporal, não permitirem uma afirmação e/ou generalização inequívocas. Embora considerando necessária a realização de outros estudos similares e complementares a este, e a uma maior escala, é possível afirmar que se conseguiu dar um contributo para um melhor entendimento acerca da influência da satisfação profissional dos enfermeiros na qualidade dos cuidados de enfermagem.

Palavras-chave: Satisfação profissional, Enfermeiros, Qualidade, Saúde, Cuidados de Enfermagem.

Abstract: *The professional satisfaction of nurses results from the interaction with several factors that can influence the performance of nurses, which accentuated the need to deepen their knowledge. This study aims to: understand the influence of job satisfaction on the*

quality of nursing care, for this purpose, an integrative literature review was carried out, and the research was carried out via the EBSCOhost search engine in several databases, in particular, Academic Search Complete, APA PsycInfo, Complementary Index, CINAHL, Directory of Open Access Journals, MEDLINE and Science Direct, Supplemental Index. After analysis and respecting the previously established inclusion and exclusion criteria, 8 studies were found, which highlight a greater influence of organizational factors than personal factors, in the job satisfaction, on the other hand, they also refer to a direct relationship between greater job satisfaction among nurses and a higher quality in health and care provided. The available literature clearly demonstrates that professional satisfaction influences the provision of nursing care and, consequently, its quality, as well as the performance of health services. It is crucial that managers, regardless of the contexts of practice, pay attention to professional satisfaction as a factor for improving quality in health and define policies and strategies to increase the professional satisfaction of nurses. The present study demonstrates that professional satisfaction has an undeniable impact on the quality of nursing care, despite its limitations, such as the sample and the time limit, which do not allow an unequivocal statement and/or generalization. Although considering necessary to carry out other studies similar and complementary to this one, and on a larger scale, it is possible to say that it was possible to give a contribution to a better understanding of the influence of nurses' professional satisfaction on the quality of nursing care..

Keywords: Professional satisfaction, Nurses, Quality, Health, Nursing Care.

INTRODUÇÃO

A satisfação profissional pode ser entendida como um conjunto de diferentes dimensões, em que algumas provocam mais satisfação ou são mais aceitáveis do que outras (Ordem dos Enfermeiros, 2013), e que são mutáveis, dependendo da influência de fatores pessoais ou organizacionais (Cunha *et al.*, 2016), nomeadamente os contextos

laborais, em que se incluem as relações com os pares, hierarquia e a vida pessoal e familiar (Marqueze & Moreno, 2005).

Tornou-se uma área prioritária, dado ser crucial para melhorar o funcionamento das organizações, constituindo um importante indicador de gestão (Hong *et al.*, 2019), pelo impacto que pode ter no desempenho e na qualidade no atendimento ao paciente (Mendes, 2014, citado por Silva *et al.*, 2021) e também na valoração dos enfermeiros, relativamente à sua fixação nas organizações (Rabaça *et al.*, 2018).

Segundo Bernardino (2018), a satisfação profissional constitui um fator que pode ter repercussões na vida e saúde dos profissionais e igualmente nas organizações, relativamente à produtividade, daí que tem sido alvo de interesse por parte dos investigadores. De facto, o grau de satisfação, pode produzir no profissional um conjunto de alterações a nível pessoal, saúde física e mental como também comportamental, nomeadamente, produtividade, absentismo, pontualidade, motivação entre outras, com repercussão negativa ou positiva, para o próprio, para a organização e para o alvo de cuidados (Batista *et al.*, 2010), na medida em que, quando se fala em diminuição de produtividade e consequentemente na afetação da qualidade na área da saúde, as populações poderão ser afetadas (Bernardino, 2018), pelo que, segundo a Ordem dos Enfermeiros (2001), as organizações devem contemplar a satisfação dos enfermeiros favorecendo assim o seu empenho, em proveito da qualidade.

A qualidade dos cuidados de enfermagem é um elemento essencial na profissão e refere-se, entre outros aspetos, à relação direta entre o paciente e o enfermeiro, e está relacionada com todo o tipo de procedimentos e todos os serviços prestados (Lucas & Nunes, 2020), constituindo um indicador importante na qualidade das instituições de saúde, dada a relação de proximidade com as populações, assim como tem um papel preponderante facilitador na interligação da equipa multidisciplinar. A excelente qualidade de atendimento foi associada a menores probabilidades de mortalidade e maior satisfação do paciente (McHugh & Stimpfel, 2012).

Baseada nestes pressupostos, esta revisão integrativa tem como objetivo, com base em evidências científicas disponíveis, compreender a influência da satisfação profissional dos enfermeiros na qualidade dos cuidados de enfermagem. Frente ao exposto, investigar a satisfação profissional dos enfermeiros, pode contribuir para a detecção dos fatores relacionados, planejamento de soluções com ganhos para as organizações, profissionais e nos cuidados de enfermagem prestados.

1. METODOLOGIA

Para a elaboração do presente estudo, foi proposto seguir o método de revisão integrativa, sendo que o mesmo teve como questão norteadora: A satisfação profissional dos enfermeiros influencia a qualidade dos cuidados de enfermagem?

O processo de pesquisa e seleção dos artigos decorreu entre março e abril de 2022, tendo a pesquisa sido realizada através do motor de busca EBSCOhost em diversas bases de dados: Academic Search Complete, APA PsycInfo, Complementary Index, CINAHL with Full Text, Directory of Open Access Journals, MEDLINE with Full Text e Science Direct, Supplemental Index.

A identificação e seleção dos estudos foi conduzida pelas três investigadoras, usando, como estratégia de busca, as palavras-chave ou descritores indexados à Business Source Complete Thesaurus (job satisfaction, work satisfaction, quality, nursing care, health, nurs*, education) e combinados, usando operadores booleanos (AND e NOT) da seguinte forma: “work satisfaction or job satisfaction” AND “quality”; “nursing care”; “health” AND “nurs*” e NOT “education”.

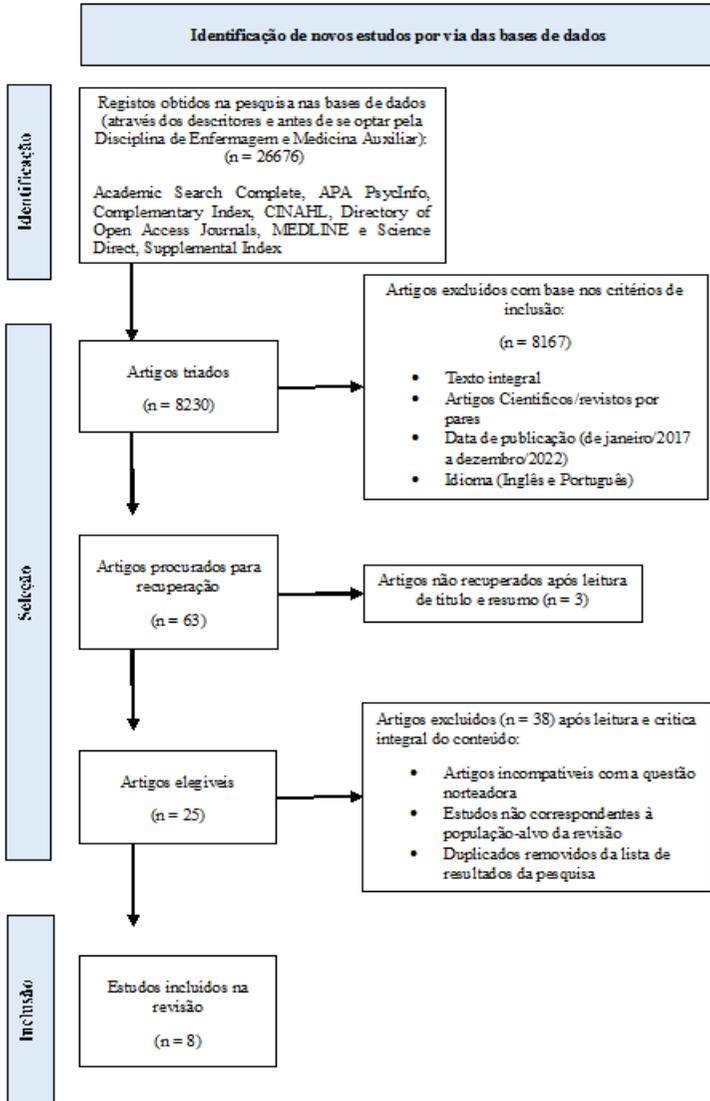
Apenas foram selecionados os artigos que cumpriram os seguintes critérios de inclusão: estudos publicados naquelas bases de dados, disponíveis na Coleção da Biblioteca da UAlg, relativos à Disciplina de “Enfermagem e Medicina Auxiliar”, datados entre janeiro de 2017 e dezembro de 2021, em texto integral e com resumos, artigos científicos revistos pelos pares e publicados em português e inglês. Foram ainda excluídos os artigos que não abordassem especificamente a satisfação profissional e/ou a qualidade dos cuidados (ex.: que se referiam ao comprometimento profissional e/ou à qualidade de vida),

que não incluíssem os termos relacionados com os descritores, e não focassem a relação entre satisfação profissional e qualidade dos cuidados de enfermagem (ex.: que focavam a qualidade dos cuidados por outros profissionais da saúde).

A partir da pesquisa efetuada nas bases de dados, foram identificados 8230 registos. Em seguida, estes foram triados conforme os critérios de inclusão e exclusão, resultando em 63 registos. Numa fase final, foram removidos 38 artigos repetidos (incompatíveis com a questão norteadora e/ou não correspondentes à população-alvo da pesquisa), procedeu-se à leitura e análise dos títulos, resumos e conteúdos das restantes 25 publicações, o que resultou num total de 8 artigos elegíveis para a definição de amostra da revisão integrativa, como apresentado na Figura 1, através de um fluxograma, exibindo o processo de pesquisa, exclusão e seleção dos estudos encontrados.

Figura 1

Fluxograma da seleção de artigos científicos das bases de dados incluídos na revisão (Page *et al.*, 2021).



2. RESULTADOS

Os dados obtidos na pesquisa foram organizados através de uma tabela, Tabela 1, onde foi sistematizada informação sobre cada artigo.

Tabela 1

Estudos incluídos na revisão integrativa e a síntese dos resultados apresentados.

Ano /Título Artigo / Autores	País /Amostra /Tipo de estudo	Objetivos do estudo	Resultados/ Conclusão
(2021) Individual and organizational factors of nurses' job satisfaction in long-term care: A systematic review ³ Aloisio, L.D., Coughlin, M., & Squires, J.E.	Canadá 28 Estudos associados à satisfação no trabalho de Enfermeiros e técnicos de enfermagem licenciados em lares de idosos e no ambiente Revisão sistemática da literatura	Analisar os fatores associados à satisfação no trabalho entre enfermeiros em lares de idosos a partir de perspectivas individuais e organizacionais utilizando uma abordagem dedutiva	A idade, saúde, autodeterminação/autonomia, empoderamento, psicológico, envolvimento, stress e exaustão no trabalho foram os fatores encontrados para a SP, os fatores organizacionais não foram considerados importantes. Relacionamento com os moradores como fator importante para a SP no trabalho. A satisfação no trabalho dos enfermeiros prediz a rotatividade de pessoal, o que afeta negativamente os resultados nos residentes. Os fatores identificados como importantes para a SP diferem dos relatados entre os auxiliares de cuidados em lares de idosos e enfermeiros
(2021) Predictors of job satisfaction of registered nurses providing care for older adults ⁷	Jordânia 500 enfermeiros a trabalhar em 7 hospitais e 19 centros de saúde em Amã	Identificar preditores de satisfação no trabalho entre enfermeiros que prestam cuidados a idosos	Fatores de Insatisfação Profissional: ambiente e condições físicas e ordenados. A satisfação profissional está interrelacionada com a experiência, desenvolvimento profissional, competência e esforço físico.

<p>Shaheen, A.M., Al, H.M., Bani Salameh, A., Alkaid, A.M., & Ahmad, M.</p>	<p>Estudo quantitativo correlacional transversal</p>		<p>A insatisfação dos enfermeiros que cuidam de idosos é alta. As instituições de saúde, devem desenvolver estratégias que melhorem o desenvolvimento das competências da equipa de enfermagem.</p>
<p>(2021) Report of the “satisfaction” survey amongst public health services nurses in Port Said ¹⁰ Bellizzi & Padrini</p>	<p>Egipto 285 Enfermeiros Egípcios a trabalhar em diferentes especialidades hospitalares Estudo quantitativo transversal</p>	<p>Qual é o nível de satisfação profissional dos enfermeiros que trabalham nos hospitais públicos de Port Said?</p>	<p>Fatores de insatisfação: elevada carga de trabalho, falta de pessoal e salários baixos; Satisfação em relação às oportunidades de desenvolvimento profissional. Aumentar a satisfação no trabalho, é fundamental para garantir a qualidade do atendimento aos pacientes. Questões como salário, pessoal e cooperação com colegas merecem atenção específica.</p>
<p>(2020) The association of missed nursing care and determinants of satisfaction with current position for direct-care nurses – An international study ¹¹ Bragadóttir, H., Burmeister, E.A., Terzioglu, F., & Kalisch, B.J.</p>	<p>EUA, Austrália, Islândia e Turquia 7079 profissionais de enfermagem da Austrália, Islândia, Turquia e EUA Estudo quantitativo transversal com dados do MISSCARE Survey</p>	<p>Descrever a associação entre os cuidados de enfermagem omitidos e identificar os determinantes de satisfação com o cargo atual para os enfermeiros de cuidados diretos</p>	<p>Fatores de insatisfação: categoria profissional, país, experiência, horas extras trabalhadas, quadro de pessoal e o nível de absentismo. Internacionalmente, menos cuidados prestados estão associados à menor satisfação profissional dos enfermeiros, que é influenciado pela experiência profissional, horas extras, níveis de pessoal e absentismo.</p>
<p>(2020) Variables associated with missed nursing care in Alabama: A cross-sectional</p>	<p>EUA 950 enfermeiros hospitalares</p>	<p>Descobrir a extensão e os fatores associados aos cuidados de enfermagem não prestados no</p>	<p>Fatores: variam por sexo, tipo de unidade, satisfação profissional, ambiente de trabalho, número de pacientes atribuídos a cada enfermeiro.</p>

***Manuela Penajóia Silva, Maria de Fátima Silva, Zhu Lingli Wang,
Maria Fernanda Melo e Maria José Gouveia***

analysis ¹² Campbell, C.M., Prapanjaroensin, A., Anusiewicz, C.V., Baernholdt, M., Jones, T., & Patrician, P.A.	Estudo transversal (58.997 postais com um Link foram enviados a potenciais participantes); PES-NWI e PIRNCA	Alabama.	Os resultados revelam onde os enfermeiros podem necessitar de apoio na sua prática. Os Gestores devem acompanhar o ambiente de trabalho dos enfermeiros, avaliar se há cuidados não prestados e procurar soluções para minimizar estas ocorrências.
(2020) What makes experienced nurses stay in their position? A qualitative interview study ¹³ Loft, M.I., & Jensen, C.S.	Dinamarca 28 enfermeiros de 6 hospitais locais e universitários, de diferentes regiões da Dinamarca Estudo descritivo qualitativo Análise de conteúdo indutiva	Explorar quais os fatores importantes na retenção de enfermeiros experientes na prática clínica e quais fatores afetam a sua satisfação no trabalho	Fatores: experiência profissional, tipo de unidade, gestão, desafios profissionais, ambiente trabalho, pessoais, mudanças na organização, Os gestores têm um papel fundamental, pois este estudo relaciona a fixação dos enfermeiros com a Satisfação Profissional.
(2021) The relationship between practice environment, job satisfaction and intention to leave in critical care nurses ²⁰ Alenazy, F.S., Dettrick, Z., & Keogh, S.	Arábia Saudita 160 enfermeiros de cuidados intensivos num hospital público de Ha'il Estudo correlacional (observacional) transversal	Examinar a relação entre a perceção do ambiente da prática de enfermagem, satisfação no trabalho e intenção de sair entre enfermeiros de cuidados intensivos	O ambiente de trabalho influencia a SP, e a SP influencia a retenção dos enfermeiros A participação dos enfermeiros nos assuntos hospitalares e a dotação de profissionais e recursos foi o menos valorizado. Manter um ambiente de trabalho saudável e níveis de satisfação no trabalho em unidades de cuidados intensivos é fundamental para a melhoria, recrutamento e retenção do pessoal de enfermagem Gestores hospitalares devem implementar programas que

			melhoram a qualidade do ambiente na prática, o que levará à participação dos enfermeiros nos assuntos da unidade e do hospital, satisfação no trabalho e a fixação
(2017) Satisfação Profissional dos Enfermeiros: Uma Revisão Scoping ²¹ Silva, C.N., & Potra, T.S.	Portugal 165 Estudos aplicados a enfermeiros em diversos contextos de prestação de cuidados, cuidados de saúde primários, hospitalares e continuados e analisados ³² Revisão scoping, metodologia proposta pelo Joanna Briggs Institute	Explorar e delimitar a satisfação profissional dos enfermeiros nos vários contextos da prestação de cuidados de enfermagem	Os fatores do ambiente de trabalho relacionados com a SP, são o suporte estrutural e as práticas de gestão. Os enfermeiros gestores têm papel importante no estabelecimento de estratégias que possam melhorar o ambiente e induzir a satisfação profissional. O ambiente de trabalho, tem uma influência preponderante na satisfação profissional dos enfermeiros. A Satisfação Profissional influencia o compromisso organizacional, desempenho profissional, fixação, rotatividade, o stress, burnout, conflito trabalho-família, e a qualidade dos cuidados.

3. DISCUSSÃO

Na sequência da análise dos 8 artigos selecionados, e das evidências científicas encontradas, foram identificados diversos fatores que influenciam a satisfação profissional dos enfermeiros e a qualidade dos cuidados de enfermagem, verificando-se que a satisfação profissional também influencia a qualidade dos cuidados de enfermagem; sendo que estes aspetos serão seguidamente apresentados e analisados.

3.1. Satisfação profissional

A satisfação profissional, pode ser vista como um estado emocional agradável, que resulta de vários aspetos e experiências, associadas ao desempenho da atividade profissional (Melo *et al.*, 2011), neste

sentido, Cunha *et al.* (2014) estabelecem que as causas da satisfação podem ser divididas em fatores pessoais e organizacionais, dependendo se são inerentes ao indivíduo ou da organização. O fator Individual que influencia a satisfação profissional mais citado nos artigos, foi o Empoderamento, referido em 5 dos oito estudos^{3,7, 11, 13, 21}, sendo o empoderamento psicológico considerado um condicionante para o envolvimento dos enfermeiros na sua atividade, dado que, quando se sentem psicologicamente capacitados, para além de sentirem que controlam as suas ações e o seu trabalho, leva a se sentirem mais respeitados (Kennedy *et al.*, 2015).

O fator Experiência na profissão foi encontrado em 4 estudos^{7,11,13,20}, mas nem sempre no mesmo sentido, uma vez que nos estudos^{7 e 13} a maior satisfação encontrava-se aliada aos enfermeiros com mais experiência profissional, inclusive alguns enfermeiros verbalizaram que como experientes chegaram a um ponto onde pudessem apreciar a natureza variada e complexa da enfermagem e situações dos pacientes (Loft *et al.*, 2020. p. 1309), enquanto nos estudos^{11 e 20}, os enfermeiros menos experientes, apresentam maior satisfação profissional, indo ao encontro do estudo de Ferreira *et al.* (2017), podendo ser justificado pelo facto da entrada no mercado de trabalho e menos encargos familiares.

O fator tipo de Unidade da prática de cuidados^{11,12,21} é apenas referido em 3 dos oito estudos, dois foram realizados em Unidades Hospitalares e 1 em Unidades Hospitalares e Centro de Saúde, o que converge com alguns estudos anteriormente realizados, que ressaltam a ambivalência entre as diferentes unidades da prática. Estes dados não vão ao encontro do estudo realizado por Silva *et al.*, (2021), em que verificaram que a área de cuidados influencia a satisfação profissional, sendo enfermeiros das Unidades de Cuidados na Comunidade e Cuidados Indiretos os mais satisfeitos e os enfermeiros de Cuidados Críticos os menos satisfeitos.

O Stress surge como importante^{3, 7, 21} tal como defendido por Silva e Gomes (2009), pois os enfermeiros prestam cuidados as 24 horas e na sua atividade lidam com contextos emocionais, ritmos acelerados de trabalho, problemas pessoais e do serviço, o que conduz a situações

stressantes Este autor refere ainda que o stress pode levar a alterações no estado de saúde, tendo sido encontrado 1 estudo que identifica o estado de saúde como fator³ influenciador da Satisfação profissional.

A dicotomia Trabalho-família^{13,20}, no seguimento de opções profissionais relativas aos tipos de horário praticados, trabalho suplementar, envolvimento em questões laborais, pode comprometer a vida familiar e pessoal, conduzindo ao desequilíbrio e comprometendo a satisfação profissional (Liu *et al.*, 2015).

Os fatores individuais, idade, sexo, especialização dos enfermeiros foram apenas valorizados num estudo ^{3,12,20}, cada, pelo que não se revelam como influenciadores da satisfação profissional dos enfermeiros. O País em que o enfermeiro trabalha¹¹, surge apenas num estudo, talvez por ter sido realizado em diferentes países, pelo que tem pouca representatividade neste trabalho.

Relativamente aos fatores organizacionais, a Liderança surge associada à satisfação profissional em seis estudos^{3,10,11,13,20 e 21}, em que esta é o suporte da confiança, construindo um ambiente da prática que seja estimulante (Alenazy *et al.*, 2021) e promotor da comunicação, seja na equipa de enfermagem ou interdisciplinar (Silva & Potra, 2017), sendo a comunicação um dos fatores referidos em alguns dos estudos^{11,20,21}. Para Freitas (2019), o bom relacionamento entre o líder e o liderado, são fatores que proporcionam experiências de trabalho mais gratificantes e que aumentam a satisfação profissional. A liderança surge ainda associada a fatores, como o ambiente de trabalho^{7,13,20 e 21}, tendo estes, um papel importante na implementação de estratégias e que seja um elemento mediador com a gestão de topo, capaz de partilhar conhecimentos, criar uma dinâmica de envolvimento da equipa nas tomadas de decisão, manter equipa motivada e envolvida no trabalho, recetiva à mudança, proporcionar condições e criar um ambiente favorável (Munywende *et al.*, 2014).

A Sobrecarga de trabalho surge na maioria dos estudos^{10,12,13,20 e 21}, associada à relação entre os cuidados diretos e indiretos (Campbell *et al.*, 2020) e burocrático e administrativo (Silva & Potra, 2017), o que se revê no defendido por Baumann (2007): a sobrecarga laboral, pressão de tempo, interrupções constantes e a escassez de

recursos^{7,12,20}, põe em causa a saúde dos enfermeiros e dos próprios doentes e conduz à insatisfação profissional.

Relativamente à Gestão de topo, este fator foi referido em 4 estudos^{10,11,13 e 21}, considerado importante no feedback sobre o desempenho, suporte e incentivo no desenvolvimento de competências, sobretudo ao nível da formação, o que corresponde a outro fator identificado em quatro estudos, o desafio e oportunidades na profissão^{7,10,13,21}, e são aspetos positivos para a maioria dos enfermeiros, constituindo motivação e incentivo adicional à prática de cuidados, por necessitarem sentir que fazem parte da organização e que são chamados a tomar lugar nas tomadas de decisão no sentido da construção positiva e do processo de melhoria contínua da qualidade (Bormann & Abrahamson, 2014).

O Salário é outro fator que influencia a satisfação profissional, identificado em quatro estudos^{7,10,11 e 21}, em que os baixos salários são promotores de ansiedade nos profissionais, e tal como afirmam Silva & Potra (2019), desde a crise económica de 2008 os enfermeiros viram a progressão na carreira estagnar, e por conseguinte os salários, para além de que atualmente, a uniformização dos salários não compensa os enfermeiros com mais anos de profissão, e os trabalhadores necessitam dos salários para fazer face às despesas, tal como defendem Coning *et al.* (2019), quando as organizações pagam salários justos a seus trabalhadores, estes retribuem com maior produtividade e com níveis elevados de comprometimento e de satisfação.

O Relacionamento com colegas de equipa, surge apenas em dois estudos^{10,13}, no entanto, segundo Marqueze e Moreno (2005), se o relacionamento for mau, pode conduzir à não satisfação profissional, mas se houver insatisfação profissional, pode levar a mau relacionamento entre colegas.

3.2. Qualidade em saúde e dos cuidados de enfermagem

No enquadramento do Plano Nacional de Saúde 2012/2016, pelo Ministério da Saúde (2012), a Qualidade em Saúde pode ser definida como a prestação de cuidados de saúde acessíveis e equitativos, com

um nível profissional ótimo, que tenha em conta os recursos disponíveis e consiga a adesão e satisfação do cidadão.

Após análise dos artigos selecionados, independentemente do contexto de prestação de cuidados, verifica-se que todos^{3,7,10,11,12,13,20 e 21} referem a relação direta entre uma maior satisfação profissional dos enfermeiros e uma maior qualidade em saúde e dos cuidados prestados.

Para Aloisio *et al.* (2021), dado o papel dos enfermeiros na prestação de cuidados de alta qualidade, é importante desenvolver uma compreensão abrangente dos fatores que afetam a satisfação no trabalho dos enfermeiros para reduzir a rotatividade de pessoal. Além disso, McHugh *et al.* (2011), referem que a insatisfação no trabalho foi associada à menor satisfação do paciente⁷, o que afeta a qualidade geral do atendimento. Por conseguinte, aumentar a satisfação profissional dos enfermeiros é essencial para assegurar a qualidade dos cuidados¹⁰. Por outro lado, os cuidados de enfermagem perdidos e satisfação profissional são temas importantes relativamente à qualidade dos cuidados ao doente e segurança nos cuidados de saúde¹¹, sendo que funcionários mais satisfeitos são mais propensos a fornecer trabalho de boa qualidade. O tipo de unidade, a qualidade dos cuidados de enfermagem e o ambiente de trabalho também são importantes fatores associados aos cuidados de enfermagem perdidos¹². Será ainda importante abordar o que faz com que enfermeiros experientes permaneçam em seus cargos, pois desempenham um papel importante na prestação de cuidados de alta qualidade aos pacientes e seus familiares¹³. Na perspectiva de Alenazy *et al.* (2021), a enfermagem moderna é um trabalho exigente, exigindo um alto nível de educação para oferecer assistência segura e de alta qualidade ao paciente, e lembram que um estudo no Brasil relatou que enfermeiros com maior autonomia apresentam níveis mais baixos de exaustão emocional, o que resulta em maior satisfação no trabalho, percepção de melhoria da qualidade do cuidado²⁰. Por último, Silva e Potra (2017) referem que a avaliação da satisfação profissional dos trabalhadores das organizações de saúde, nomeadamente dos enfermeiros, apresenta-se como um dado relevante para a gestão de recursos humanos, pelo que constitui um

dos critérios para a avaliação periódica da qualidade do Serviço Nacional de Saúde (Lei nº 48/90 de 24 de Agosto, 1990).

A maioria dos artigos^{3,7,10,11,13, 20 e 21} reforçam ainda que as organizações de saúde precisam concentrar-se nos fatores associados à satisfação no trabalho dos enfermeiros⁷, que é essencial que os gestores em saúde considerem as questões relacionadas com a satisfação profissional, permitindo que esta prevaleça, potencialmente melhorando a retenção de enfermeiros e possivelmente com impacto nos cuidados²¹, e que estes estudos contribuem com conhecimento importante para o desenvolvimento de políticas e estratégias para a retenção de enfermeiros, consequentemente contribuindo para o aprimoramento da prática da enfermagem¹³.

Estes achados ressoam com o disposto pela Ordem dos Enfermeiros (2001), a qual afirma que nem a qualidade em saúde se obtém apenas com o exercício profissional dos enfermeiros, nem o exercício profissional dos enfermeiros pode ser negligenciado, ou deixado invisível, nos esforços para obter qualidade em saúde. Na procura permanente da excelência no exercício profissional, o enfermeiro contribui para a máxima eficácia na organização dos cuidados de enfermagem.

3.3. Satisfação profissional dos enfermeiros na prestação de cuidados de enfermagem

Segundo Moura *et al.* (2019), o cuidado de enfermagem emerge caracterizado por um conjunto de saberes articulados, os quais promovem o desenvolvimento de competências. É destacado o saber e o saber fazer de forma fundamentada, pela componente teórica, processo e pensamento, reflexão, planeamento e a componente prática, que o cuidado de enfermagem se constrói. O conceito revela-se dinâmico e associado a um conjunto de saberes em interação e exigindo atualização contínua, de forma a projetar o bem-estar, a autonomia e a humanização no mesmo.

Para Shin e Lee (2016), enfermeiros que prestam cuidados num ambiente de confiança (entre pares, e com superiores e subordinados), com partilha de valores têm tendência a apresentar maior satisfação

profissional e a prestarem cuidados de elevada qualidade²¹. Em contraste, segundo Lu *et al.* (2015), a insatisfação profissional conduz a uma prestação de cuidados de qualidade abaixo da recomendada²¹. Relativamente ao stress no trabalho, os enfermeiros de prestação de cuidados diretos apresentam níveis mais elevados, quando comparados com os enfermeiros em funções de gestão, podendo ser explicado pelo maior envolvimento com o processo de cuidar (Kuo *et al.*, 2014)²¹.

Segundo a análise dos 8 artigos, relativamente à satisfação profissional dos enfermeiros na prestação de cuidados de enfermagem, conclui-se que há uma relação positiva desta dimensão e da fixação na profissão/organização com o ambiente de trabalho^{21, 20 e 13}. Para Silva e Potra (2017)²¹, o ambiente de trabalho, independentemente do contexto de prestação de cuidados, tem uma influência preponderante na satisfação profissional dos enfermeiros. A satisfação profissional influencia o compromisso organizacional, desempenho profissional, fixação, rotatividade, stress, *burnout*, conflito trabalho-família, e a qualidade dos cuidados. Alenazy *et al.* (2021) concluem que existe uma relação significativa entre a satisfação profissional e ambiente de trabalho hospitalar, neste caso numa unidade de cuidados intensivos, e defendem que um ambiente de trabalho saudável e níveis de satisfação no trabalho é fundamental para a melhoria, recrutamento e retenção do pessoal de enfermagem. Assim, os gestores hospitalares devem implementar programas que melhorem a qualidade do ambiente na prática, levando à participação dos enfermeiros nos assuntos da unidade e do hospital, satisfação no trabalho e a fixação²⁰.

Loft e Jensen (2020) consideram também que em contexto hospitalar os gestores têm um papel fundamental na fixação dos enfermeiros com a satisfação profissional, referindo que há muitos fatores que influenciam essa fixação (como experiência profissional, tipo de unidade, gestão, desafios profissionais, ambiente trabalho, pessoais e mudanças na organização) e não estão especialmente ligados às especialidades dos enfermeiros.

Para Campbell *et al.* (2020), os cuidados não prestados que continuam a intimidar enfermeiros, pacientes e resultados organizacionais de cuidados de enfermagem e esses cuidados não

prestados poderão ser influenciados por vários fatores: sexo, tipo de unidade, satisfação profissional, ambiente de trabalho, número de pacientes atribuídos a cada enfermeiro. É muito importante que os gestores acompanhem o ambiente de trabalho dos enfermeiros, avaliando se existem cuidados não prestados e procurando soluções para minimizar estas ocorrências.

Um estudo realizado no contexto dos cuidados num Lar residencial³, revelou o relacionamento com os residentes como fator importante para a satisfação no trabalho dos enfermeiros, sendo que esta satisfação prediz a rotatividade de pessoal, o que afeta negativamente os resultados nos residentes.

Por fim, enfermeiros gestores têm um papel muito importante no estabelecimento de estratégias que possam melhorar o ambiente de trabalho e induzir a satisfação profissional²¹. Portanto, os gestores da organização são cruciais no acompanhamento de trabalho dos enfermeiros e a sua satisfação profissional^{12, 13, 20 e 21}, à exceção do estudo³ que refere o apoio de gestor como uma relação ambígua com a satisfação no trabalho.

CONCLUSÃO

A satisfação dos profissionais é atemporal e cada vez mais se torna importante a sua compreensão, para uma boa gestão a nível das organizações. A Satisfação profissional é subjetiva, inerente à pessoa, como avalia vários fatores no decorrer da sua prática, que podem ser benéficos ou desfavoráveis ao seu bem-estar (Melo *et al.*, 2013).

Nos últimos anos, a Satisfação profissional tem sido alvo de vários estudos, dado ser considerada uma variável organizacional significativa no funcionamento das organizações (Vieira, 2018). Contudo, este é um objeto de estudo com uma variedade de indicadores específicos, o que dificulta a organização dos dados. Na pesquisa bibliográfica efetuada encontramos diferentes designações: satisfação no trabalho, satisfação laboral e satisfação profissional. Embora na sua conceptualização, possam não ter exatamente o mesmo

significado, optamos por uniformizar e utilizámos satisfação profissional, por ter um significado mais abrangente.

Este estudo trouxe achados importantes e demonstrativos sobre como a satisfação profissional dos enfermeiros pode influenciar a qualidade dos cuidados de enfermagem, mas apresenta algumas limitações, como o limite temporal demasiado curto e o tamanho reduzido da amostra, que não permitem uma afirmação nem uma generalização inequívocas dos dados obtidos/analísados, apesar de revelar um conhecimento de certo modo representativo e transversal quanto ao tema, independentemente do contexto da prática clínica.

Todavia, estas limitações podem ser motivadoras para uma maior e renovada pesquisa sobre esta temática, que se manterá pertinente sempre, enquanto a profissão de enfermagem, dinâmica e evolutiva, continuar a deparar-se com questões laborais, como a satisfação profissional, as condições de trabalho e de formação, na perspetiva de uma prestação de cuidados de enfermagem de qualidade.

FONTES E BIBLIOGRAFIA

- Alenazy, F.S., Dettrick, Z., & Keogh, S. (2021). The relationship between practice environment, job satisfaction and intention to leave in critical care nurses. *Nursing in Critical Care*, 1. <https://doi.org/10.1111/nicc.12737>
- Aloisio, L.D., Coughlin, M., & Squires, J.E. (2021). Individual and organizational factors of nurses' job satisfaction in long-term care: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 123. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104073>
- Batista, V.L.D., Santos, R.M.F., Santos, P.M.F., Duarte, J.C. (2010). Nurse Satisfaction: comparative study on two Models of Hospital Management. *Revista Referência*, II(12), 57-69.
- Bellizzi, Saverio & Padrini, Susanna. (2021). Report of the "satisfaction" survey amongst public health services nurses in Port Said. *BMC Nursing*, 20(1), 1–5. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00707-y>
- Bernardino, E. (2018). Satisfação Profissional dos Enfermeiros em Portugal Análise estatística. [satisfação-profissional-dos-enfermeiros-em-portugal-2018.pdf](https://www.ordemenfermeiros.pt/satisfação-profissional-dos-enfermeiros-em-portugal-2018.pdf) (ordemenfermeiros.pt)

- Bormann, L., Abrahamson, K. (2014). Do Staff Nurse Perceptions of Nurse Leadership Behavior Influence Staff Nurse Job Satisfaction: The Case of a Hospital Applying for Magnet Designation. *The Journal of Nursing Administration*, 14(4), 219-225. <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0000000000000053>
- Bragadóttir, H., Burmeister, E.A., Terzioglu, F., & Kalisch, B.J. (2020). The association of missed nursing care and determinants of satisfaction with current position for direct-care nurses—An international study. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 1851–1860. <https://doi.org/10.1111/jonm.13051>
- Campbell, C.M., Prapanjaroensin, A., Anusiewicz, C.V., Baernholdt, M., Jones, T., & Patrician, P.A. (2020). Variables associated with missed nursing care in Alabama: A cross-sectional analysis. *Journal of Nursing Management*, 28(8), 2174–2184. <https://doi.org/10.1111/jonm.12979>
- Cunha, M.P.E., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. (8^a ed.) Editora RH.
- Ferreira, C.A.S., Fernandez, R.F., Anes, E.M.G.J. (2017). Satisfação Profissional Dos Enfermeiros em Unidades Hospitalares do Norte de Portugal.” *Revista de Enfermagem Referência*, 15, 109–20. DOI: <https://doi.org/10.12707/RIV17043>
- Freitas, Mariana G. (2019). Satisfação no trabalho: antecedentes e consequentes. *Revista Gestão em Análise*8(3), 46-65. Doi:10.12662/2359-618xregea.v8i3.p46-65.2019
- Hong, L., Yang, Z., Alison, W. (2019). Job Satisfaction among hospital nurses: a literature review. *Revista Internacional de Estudos de Enfermagem*, 94, 21-31. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011> 0020-7489
- João, A.L., Aves, C.P., Silva, C., Diogo, F. & Ferreira, N.D. (2017) “Validation of a Nurse Job Satisfaction Scale for the Portuguese Population.” *Revista de Enfermagem Referência*, 4(12), 117–30. <https://doi.org/10.12707/RIV16066>.
- Kennedy, S., Hardiker, N. & Staniland, K. (2015). Empowerment an essential ingredient in the clinical environment: A review of the literature. *Nurse Education Today*, 35(3), 487-492.

- <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691714003864>
- Liu, Y.E., While, A., Li, S.-J. & Ye, W.-Q. (2015). Job satisfaction and work related variables in Chinese cardiac critical care nurses. *Journal of Nursing Management*, 487–497. <http://doi.org/10.1111/jonm.12161>
- Loft, M.I., & Jensen, C.S. (2020). What makes experienced nurses stay in their position? A qualitative interview study. *Journal of Nursing Management*, 28(6), 1305–1316. <https://doi.org/10.1111/jonm.13082>
- Lucas, P.R.M.B., & Nunes, E.M.G.T. (2020). Nursing practice environment in Primary Health Care: a scoping review. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73(6), e20190479. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0479>
- Marqueze, E.A., Moreno, C.R.C. (2005). Job satisfaction - a short review. *Revista brasileira de saúde ocupacional*, 30(112), 69-79. <https://doi.org/10.1590/S030376572005000200007>
- McHugh, M.D., & Stimpfel, A.W. (2012). Nurse Reported Quality of Care: A Measure of Hospital Quality. *Research in Nursing & Health*, 35, 566-575. <https://doi.org/10.1002/nur.21503>
- Melo, M.B., Barbosa, M.A., & Sousa, P.R. (2011). Job Satisfaction of Nursing Staff: Integrative Review. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 19(4), 1047–55. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000400026>
- Melo, M.B. de, Barbosa, M.A., & Souza, P.R. de (2011). Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. *Revista Latino-Americana De Enfermagem*, 19(4), 1047-1055. <https://doi.org/10.1590/S010411692011000400026>
- Ministério da Saúde (2012). Plano Nacional de Saúde 2012/2016. 3.3 Eixo Estratégico - Qualidade em Saúde Lisboa: Direcção-Geral da Saúde. <http://pns.dgs.pt/pns-2012-2016/>
- Moura, D., Santos, S., Teixeira, D., Penaforte, H., Sequeira, C., & Moura, C. (2019). O significado dos cuidados de enfermagem para o enfermeiro docente. *Revista De Investigação & Inovação Em Saúde*, 2(1), 33–40. <https://doi.org/10.37914/riis.v2i1.45>

- Munyewende, P.O., Rispel, L.C. & Chirwa, T. (2014). Positive practice environments influence job satisfaction of primary health care clinic nursing managers in two South African provinces. *Human Resources for Health*. 12- 27. <https://doi.org/10.1186/1478-4491-12-27>
- Ordem dos Enfermeiros (2001), Padrões de qualidade dos cuidados de enfermagem Enquadramento Conceptual dos enunciados descritivos. <https://www.ordemenfermeiros.pt/media/8903/divulgar-padroes-de-qualidade-doscuidados.pdf>
- Ordem dos Enfermeiros (2013). Guião para a Organização de Projetos de Melhoria Contínua da Qualidade dos Cuidados de Enfermagem. Programa Qualidade dos Cuidados de Enfermagem. Conselho de Enfermagem Regional. Secção Regional Sul da Ordem dos Enfermeiros. <http://www.ordemenfermeiros.pt/sites/sul/informacao/Documents/Gui%C3%A3o%20para%20elaborac%C2%B8%C3%A3o%20projetos%20qualidade%20SR%20S.pdf>.
- Page, M.J.; McKenzie, J.E.; Bossuyt, P.M.; Boutron, I.; Hoffmann, T.C.; & Mulrow, C.D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*. 372(71). <https://doi: 10.1136/bmj.n71>
- Rabaça, M.H.P.C., Lucas, P.R.M.B., Ferreira, P.A.M.L. (2018). *Avaliação da Satisfação Profissional dos Enfermeiros num ACES da Região de Lisboa*. [Dissertação de Mestrado não publicada]. Escola Superior de Enfermagem de Lisboa.
- Shaheen, A.M., Al, H.M., Bani Salameh, A., Alkaid, A.M., & Ahmad, M. (2021). Predictors of job satisfaction of registered nurses providing care for older adults. *Journal of Nursing Management (John Wiley & Sons, Inc.)*, 29(2), 250–257. <https://doi.org/10.1111/jonm.13147>
- Silva, C.I.N.P., Potra, T.M.F.S. (2021). Nurses’ job satisfaction assessment by areas of care. *Revista Escola Enfermagem USP*, 5. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020013203730>

- Silva, C.N., & Potra, T.S. (2017). Satisfação Profissional dos Enfermeiros: Uma Revisão Scoping. *Pensar Enfermagem*, 21(2), 33–50.
- Silva, M., & Gomes, A. (2009). Stress ocupacional em profissionais de saúde: um estudo com médicos e enfermeiros portugueses. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 14(3), 239-248. <https://doi: 10.1590/S1413-294X2009000300008>
- Vieira, G.C., Ribeiro. K.V., Velasco, A.R., Pereira, E.A.A., Cortez, E.A., Passos, J.P. (2018). Job satisfaction and the repercussion in the quality of life of the nursing professional. *ABCS Health Sciences*,43(3), 186-192.
<http://dx.doi.org/10.7322/abcshs.v43i3.1123>

Creative Commons Attribution License | This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (CC BY). The use, distribution or reproduction in other forums is permitted, provided the original author(s) and the copyright owner(s) are credited and that the original publication in this journal is cited, in accordance with accepted academic practice. No use, distribution or reproduction is permitted which does not comply with these terms.