

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE COM A ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM CLÍNICA ESPECIALIZADA EM ONCOLOGIA

Aline Medina Jereissati¹, Roberta Meneses Oliveira², Aurora Pinheiro do Vale³,
Mariana Monteiro Pereira⁴, Ilse Maria Tigre de Arruda Leitão⁵.

INTRODUÇÃO: Os serviços de saúde devem ter como característica intrínseca a busca pela qualidade, uma vez que existem para servir os pacientes. Em virtude disso, é imprescindível ir ao encontro de suas necessidades e alcançar um grau culminante de satisfação com os cuidados que lhe são proporcionados. O controle da qualidade da assistência de enfermagem sempre foi preocupação nos serviços de saúde, mesmo que informalmente, representado pela inquietação dos enfermeiros em seguir procedimentos à risca, acreditando que teriam assegurados os resultados almejados. Porém, para avaliar os resultados da assistência de enfermagem, é necessário embasamento em informações fidedignas e que traduzam a realidade dessa assistência e sua organização de forma direta ou indireta, permitindo comparabilidade e refletindo os diferentes cenários da sua prática assistencial¹. No contexto da enfermagem oncológica, o cuidado ao paciente em tratamento quimioterápico vai além do domínio técnico-científico, sendo essencial a prestação de cuidados além de sua patologia e o desenvolvimento de relação de acolhimento e confiança entre profissional e paciente, pois este vivencia incertezas relacionadas à cura e à minimização do sofrimento. Desse modo, é fundamental que o enfermeiro oncológico considere estas dificuldades como a adaptação ao novo “modelo” de vida do paciente; uma dessas modificações refere-se a permanecer por longos períodos em uma clínica, realizando tratamento que poderá lhe levar a cura, mas também causará efeitos colaterais difíceis de manejar, e ainda abrange requisitos para os quais nem sempre está preparado físico e emocionalmente². Assim, pesquisar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem nesses ambientes constitui indicador relevante para a caracterização da qualidade da assistência nesta especialidade e favorece a implementação de mudanças no serviço que considerem e valorizem as necessidades e expectativas dos pacientes. **OBJETIVO:** Analisar a satisfação do paciente com a assistência de enfermagem recebida em clínica especializada em oncologia. **METODOLOGIA:** pesquisa descritiva, com abordagem quantitativa, realizada em hospital-dia especializado em Oncologia Clínica, localizado em Fortaleza-CE. Nesse serviço, compõem a equipe multiprofissional especializada oncologistas clínicos, cirurgiões oncológicos, cirurgião torácico, hematologistas, coloproctologista, geriatra, gastroenterologista, farmacêuticos, nutricionistas, psicooncologista, enfermeiras e técnicas de enfermagem. A equipe de enfermagem integra quatro enfermeiras e duas técnicas de enfermagem. A coleta de dados foi realizada no mês de março de 2013. Foram solicitados a participar do estudo pacientes que receberam tratamento/atendimento e que deram entrada no salão de quimioterapia na clínica, em março de 2013, para realizar algum procedimento quimioterápico ou tratamentos oncológicos relacionados. Os pacientes atenderam aos seguintes critérios de inclusão: estar, pelo menos, no segundo ciclo de quimioterapia ou em atendimento semanal na clínica; e critérios de

1. Enfermeira, Aluna do Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia, Escola Cearense de Oncologia. E-mail: enfermeira.medina@hotmail.com

2. Enfermeira, Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará, Orientadora no Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br

3. Enfermeira, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: aurorapinheiro@hotmail.com

4. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com

5. Enfermeira, Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: ilsetigre@hotmail.com

exclusão: apesar de atendimento semanal, estar no início do tratamento na unidade; ou dificuldades de interpretação do questionário. A amostra final foi formada por 34 pacientes. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se questionário semi-estruturado contendo critérios relevantes para avaliação da satisfação do paciente em relação aos cuidados de enfermagem recebidos³. Os dados colhidos foram organizados em planilha Microsoft Excel® e submetidos a análise estatística descritiva simples. Nos resultados, foram utilizadas tabelas e figuras para permitir melhor visualização dos achados. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual do Ceará (Protocolo nº. 181.754) e recebeu anuência da direção clínica do serviço. **RESULTADOS:** Dos 34 questionários respondidos, o item *identificação da enfermeira responsável pela assistência* por meio da citação do nome foi respondido positivamente por 30 pacientes (88,2%). Destes, a maioria, 18 (60,0%), identificou nomes de enfermeiras do serviço, apesar de grande parte, 12 (40,0%), ter citado também nomes de técnicos de enfermagem. No que diz respeito à apresentação das dependências da unidade pelo enfermeiro no primeiro atendimento, a maioria, 23 (67,6%), confirmou ter sido apresentado. Por sua vez, a *apresentação das rotinas do serviço* foi relatada por 24 pacientes (70,6%), enquanto dez (29,4%) apontaram a falta da orientação. Verificou-se que grande maioria dos pacientes, 30 (88,2%), respondeu que havia sido orientada previamente sobre os cuidados prestados pela enfermeira e ter recebido informações acerca do tipo de acesso venoso a ser utilizado. Porém, desse total, 14 (46,7%) afirmaram que a fonte das informações sobre implante e uso do cateter foi o profissional médico. Quanto às *orientações prévias do profissional enfermeiro sobre os cuidados e medicamentos a serem tomados no domicílio*, 25 (73,5%) pacientes responderam positivamente. Destacaram-se as orientações sobre horário da medicação (9) (36%) e sobre os efeitos colaterais dos quimioterápicos (8) (32%). No que concerne às *orientações das enfermeiras acerca dos cuidados a serem mantidos após o tratamento quimioterápico*, apenas cinco pacientes responderam à questão, pois eram aqueles que estavam concluindo o tratamento quimioterápico. Estes afirmaram ter recebido orientações principalmente quanto aos cuidados com o cateter (5), ao retorno à consulta médica (2) e à alimentação (2). Quando questionados se haviam sido *prontamente atendidos quando solicitaram ajuda*, todos os pacientes, 34 (100,0%), responderam positivamente. Além disso, *a assistência de enfermagem foi considerada boa também por todos os pacientes*, 34 (100,0%), numa escala que a avaliava em boa, regular ou ruim. Analisando as *principais dimensões implicadas na satisfação do paciente*, constatou-se que o *Relacionamento interpessoal* (18) (52,9%) e a *Disponibilidade/Prestatividade* (10) (29,4%) foram as mais importantes. Finalmente, no que diz respeito à *sugestão de melhorias no atendimento de enfermagem da clínica*, os pacientes elegeram: redução do tempo de espera para administração da quimioterapia; identificação do profissional com crachá; consulta multiprofissional; aumento salarial para a classe de enfermagem; capacitação e treinamento para a equipe e fortalecimento do trabalho em equipe. Analisando os resultados, infere-se que os relacionamentos estabelecidos entre enfermeiras e pacientes no decorrer da prestação de cuidados são momentos únicos, riquíssimos de oportunidades, em que se deve fazer o melhor para o alcance das expectativas dos pacientes.

1. Enfermeira, Aluna do Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia, Escola Cearense de Oncologia. E-mail: enfermeira.medina@hotmail.com
2. Enfermeira, Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará, Orientadora no Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Enfermeira, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: aurorapinheiro@hotmail.com
4. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
5. Enfermeira, Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: ilsetigre@hotmail.com

Cabe ressaltar que pensar na Enfermagem como prática social requer pensar que enfermeiros e demais profissionais da equipe devem adotar atitudes que reflitam preocupação e intencionalidade de cuidar com responsabilidade, zelo, respeito e afeto. **CONCLUSÃO:** A assistência de enfermagem no serviço de Oncologia analisado foi considerada boa pelos pacientes, havendo destaque para a dimensão do relacionamento interpessoal como a mais valorizada no momento de analisar sua satisfação. Sugere-se que os enfermeiros reconheçam as demandas dos pacientes e trabalhem continuamente com foco na melhoria de seus processos, avaliando os resultados e inserindo o paciente como sujeito ativo no cuidado. **CONTRIBUIÇÕES PARA A ENFERMAGEM:** apesar da pequena amostra, o estudo traz resultados que podem influenciar os enfermeiros a avaliarem o nível de satisfação dos usuários e a valorizarem o relacionamento interpessoal, a acessibilidade organizacional, o ambiente acolhedor e o processo assistencial nas dimensões da interação profissional/paciente. Além disso, promove a valorização do paciente como sujeito ativo no processo de cuidar e a participação de uma equipe multiprofissional formada por pessoas dotadas de criatividade, competências, eficiência e dinâmica no atendimento. **REFERÊNCIAS:** 1. Caldana G, Gabriel CS, Bernardes A, Évora YDM. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: Revisão integrativa. Rev Rene, Fortaleza, 2011 jan/mar; 12 (1):189-97. 2. 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. 3. Carmagnani MIS, D’Innocenzo M, Labbadia LL, Grande NS, Fogliano RRF. Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo. RAS 2008; 10(39):61-4.

Descritores: Enfermagem. Satisfação do Paciente. Oncologia.

Área temática: Gerenciamento dos Serviços de Saúde e de Enfermagem.

1. Enfermeira, Aluna do Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia, Escola Cearense de Oncologia. E-mail: enfermeira.medina@hotmail.com
2. Enfermeira, Mestre em Cuidados Clínicos em Saúde, Doutoranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará, Orientadora no Curso de Especialização em Enfermagem em Oncologia. E-mail: menesesroberta@yahoo.com.br
3. Enfermeira, Mestranda do Programa de Pós-Graduação Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: aurorapinheiro@hotmail.com
4. Acadêmica de Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: marimonteiro15@hotmail.com
5. Enfermeira, Professora assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual do Ceará. E-mail: ilsetigre@hotmail.com