

ENFERMAGEM, UM SERVIÇO DE QUALIDADE? O PACIENTE RESPONDE NURSING, A QUALITY SERVICE? THE PATIENT ANSWERS.

*Joceli P. S. da Rocha*¹
*Juciqueli B. L. Borges*¹
*Kátia Lopes Inácio*¹
*Raquel Cristine Barcella*¹

RESUMO: Sendo a qualidade uma preocupação atual em vários setores produtivos, buscamos estudá-la no âmbito do serviço de enfermagem, considerando o ponto de vista do paciente. Para isso, foi elaborado um questionário que foi respondido por 45 pacientes internados no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Ficou demonstrado que na maior parte das vezes o serviço de enfermagem é considerado satisfatório, embora existam críticas por parte dos clientes e melhorias a serem instituídas.

UNITERMOS: Qualidade - Serviço de enfermagem.

ABSTRACT: Being quality an updated concept in several productive sectors, we have tried to study this concept in nursing service environment at the patient's point of view. For reaching this goal, a questionnaire has been made upon which 45 Hospital de Clínicas de Porto Alegre interned patients have produced their opinions. It has been shown that generally speaking, the nursing service has been satisfactory although there is some critic from some clients and improvement could be worked out.

KEYWORDS: Quality - Nursing service.

¹ Enfermeiras graduadas na Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

INTRODUÇÃO

A partir do movimento de busca da qualidade total, no Japão, na década de 40, a onda de qualidade vem se expandindo pelo mundo.

Inicialmente, o objetivo da melhoria da qualidade era restrita a empresas de cunho industrial, visando aumentar sua produtividade e, com isso, os lucros obtidos. Somente na década de 80 é que esse movimento atingiu os serviços de saúde abrangendo países europeus.

No Brasil, a busca da qualidade ainda é considerada um desafio, embora atualmente seja discutida em muitas empresas dos mais variados ramos de produção.

Em nosso sistema de saúde este desafio está sendo enfrentado através de amplas pesquisas e palestras que visam a conscientização dos profissionais acerca da necessidade de tornar os serviços prestados mais produtivos sem, contudo, perder o caráter humanitário que deve nortear o atendimento final ao paciente.

Este trabalho foi realizado durante a graduação em enfermagem na Universidade Federal do Rio Grande do Sul, na condição de alunas em situação de estágio da disciplina de Administração da Assistência de Enfermagem ao Adulto. Nessa ocasião tivemos a oportunidade de vivenciar as rotinas de trabalho de uma enfermeira de unidade, surgindo um interesse de estudar a qualidade do serviço prestado pela enfermagem sob o ponto de vista do paciente, uma vez que consideramos este último como referencial para qualificar todo o atendimento.

Segundo *Falconi*: "Qualidade de um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, de forma segura e no tempo certo às necessidades dos clientes. Portanto, em outros termos pode-se dizer:

- a) que atende perfeitamente = projeto perfeito
- b) de forma confiável = sem defeitos
- c) de forma acessível = baixo custo
- d) de forma segura = segurança do cliente
- e) no tempo certo = entrega no prazo, no local certo e na quantidade certa" (1992,p.2).

Segundo *Mezomo* (1992), qualidade na área de saúde é um processo em que os usuários dos serviços de saúde devem seguir os objetivos das organizações que vão atender aos pacientes, garantindo-lhes infra-estrutura adequada com menores riscos e gastos.

Paulo Antônio de Carvalho (Fac. de Saúde Pública - USP) afirma que a humanização das relações institucionais se dá através da procura da qualidade dentro da noção não centrada apenas nas vertentes organizacionais, tecnicistas ou econômicas, mas sim orientada no sentido de preservar os direitos do paciente.

Conforme *Taublib* (1993,p.13), “a dificuldade em definir qualidade é a de traduzir as necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e transformado para oferecer a um preço que o cliente possa pagar”.

De acordo com as definições acima, pode-se entender qualidade como um processo que deve objetivar o melhor atendimento ao cliente através da humanização da instituição como um todo, na busca de atender as expectativas do cliente. Ou seja, tornando o trabalho dos profissionais, mais ligados ou não ao paciente, mais harmonioso e produtivo.

Donabedian (1994,p.12), o fundador da garantia da qualidade nos serviços de saúde como disciplina reconhecida, apresentou as categorias ESTRUTURA, PROCESSO e RESULTADO como os três alvos potenciais da avaliação dos serviços de saúde.

Conforme *Taublib* (1993), a imagem de qualidade de um hospital é transmitida através do serviço de enfermagem, isto é, pela sua boa apresentação, cortesia e pela habilidade técnica caracterizando um bom desempenho no atendimento ao paciente.

Sendo a enfermagem um serviço que está permanentemente ao lado do paciente, nela são depositadas as frustrações e esperanças ligadas ou não ao ambiente hospitalar, visto que “na maior parte do tempo o trabalho é emocional” (*Mirshawaka*, 1994, p.48).

A melhor qualidade do serviço de enfermagem leva em conta a inter-relação dos serviços de saúde de uma instituição (clientes internos) onde a enfermagem pode ser ao mesmo tempo provedor e cliente. Como provedor atua atendendo as necessidades do paciente, a quem chamamos cliente externo (*Mirshawaka*, 1994).

Desta forma, a escolha do hospital quase sempre é feita levando em conta os recursos humanos em detrimento dos recursos materiais.

METODOLOGIA

Este estudo foi realizado junto à Escola de Enfermagem da UFRGS, tendo característica de levantamento de campo de modo exploratório descritivo.

Buscou-se aprofundar o nosso conhecimento acerca de uma realidade específica sobre como o paciente percebe a assistência de enfermagem que está recebendo.

A população escolhida para esta pesquisa foram os pacientes internados em unidade cirúrgica no 8º andar, alas norte e sul, do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. O número de leitos nestas unidades é de 77, excluindo-se os quartos privativos da ala sul. Foram selecionados para a amostra os pacientes que estavam internados nas unidades no momento da aplicação do questionário e que tinham permanência de, no mínimo, 48 horas para que vivenciassem a qualidade do atendimento, perfazendo um total de 45 pacientes abordados.

Para a confecção do instrumento, tomou-se como referência "Definição de Qualidade segundo o Paciente" (Mirshawaka, 1994), onde aparece, entre outros, itens como: atenção, pronto-atendimento (=responsividade), limpeza, nível de ruídos e boa comunicação.

Desta forma, foi elaborado um questionário composto por seis perguntas fechadas e uma aberta. As perguntas fechadas apresentavam variação de graduação, de ótimo a ruim, e de frequência, de sempre a nunca (Ver Anexo 1).

O questionário foi entregue aos pacientes na manhã do dia 20/06/95, sendo recolhido no período.

A questão aberta foi respondida de acordo com as condições do paciente, sendo que aqueles impossibilitados de escrever tiveram suas respostas transcritas pelo familiar ou entrevistador, o mesmo se aplicando às questões fechadas.

No total, obtivemos 45 questionários respondidos, sendo 18 preenchidos pelos próprios pacientes, 10 preenchidos pelos familiares e 17 transcritos pelo entrevistador. Os demais pacientes das unidades não responderam ao questionário pelos seguintes motivos: sete porque não apresentavam condições físicas e/ou emocionais, oito tinham menos de 48 horas de internação, dois estavam com alta hospitalar e 15 estavam fora das unidades de internação no momento da coleta de dados.

A abordagem foi feita mediante a apresentação da aluna como acadêmica de enfermagem da UFRGS, salientando a ausência de vínculo com a instituição hospitalar e assegurado o caráter sigiloso das respostas, bem como o anonimato do paciente.

As respostas obtidas serão agrupadas em forma de tabelas sendo as perguntas fechadas analisadas por estatística descritiva e a aberta por análise qualitativa.

ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Passar-se-á agora à análise das respostas obtidas a partir da aplicação do questionário aos pacientes, como segue:

TABELA 1 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM SEGUNDO INFORMAÇÃO DOS PACIENTES. HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE – 20/06/1995.

QUALIDADE	Fi	%
Ótima	25	55,56
Boa	18	40,00
Regular	02	4,44
Ruim	–	–
TOTAL	45	100,00

Com os dados contidos na Tabela 1 pode-se constatar que a qualidade dos serviços prestados pela equipe de enfermagem do HCPA nas referidas unidades é classificada pelos pacientes de ótima a boa. Este resultado, de acordo com *Mirshawaka* (1994), atribui à enfermagem a atenção ao paciente no momento da acolhida, a eficiência da comunicação e, acima de tudo, a compaixão e empatia demonstradas pelos problemas do paciente.

TABELA 2 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO RECEBIDO DE OUTROS PROFISSIONAIS SEGUNDO INFORMAÇÕES DOS PACIENTES. HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE – 20/06/1995.

QUALIDADE	Fi	%
Ótimo	27	60,00
Bom	17	37,78
Regular	01	2,22
Ruim	–	–
TOTAL	45	100,00

Da mesma forma que a anterior, esta Tabela mostra a percepção positiva dos pacientes acerca do atendimento recebido dos demais profissionais da instituição.

De acordo com *Mirshawaka* (1994), esta satisfação está relacionada ao fato dos pacientes não esperarem receber, em seu tratamento, apenas a última palavra em tecnologia e competência profissional, mas uma cultura na qual o ponto principal seja a atenção dispensada.

TABELA 3 - PRONTO ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO PACIENTE

PRONTO ATENDIMENTO	Fi	%
Sempre	33	73,33
Às vezes	12	26,67
Nunca	–	–
TOTAL	45	100,00

Com relação ao pronto atendimento ao paciente, vimos que na maioria das vezes este tem sido imediato, o que vai ao encontro do que diz *Mirshawaka* (1994, p.55): “os pacientes gostam quando o pessoal de enfermagem está sempre à sua disposição, exigindo quase instantaneidade”!

TABELA 4 - RESPEITO À INDIVIDUALIDADE DURANTE A INTERNAÇÃO

RESPEITO À INDIVIDUALIDADE	Fi	%
Sempre	42	93,33
Às vezes	03	6,67
Nunca	–	–
TOTAL	45	100,00

O alto percentual (93,33%) obtido nesta questão demonstra que o respeito pela individualidade do paciente é considerado relevante por aqueles que atendem.

Entendemos, por respeito à individualidade do paciente, o tratamento personalizado, baseado na educação e respeitando sua privacidade.

TABELA 5 - ORIENTAÇÃO SOBRE PROCEDIMENTOS

ORIENTAÇÃO	Fi	%
Sempre	39	86,67
Às vezes	06	13,33
Nunca.	–	–
TOTAL	45	100,00

Notamos que as orientações recebidas pelos pacientes são fornecidas de forma equilibrada por enfermeiros e médicos, predominando as orientações ministradas por ambas as categorias, conforme o quadro abaixo.

Enfermagem	26,6%
Médicos	24,4%
Ambos	40,0%
Não sabem	04,4%
Não responderam	06,6%

TABELA 6 - AMBIENTE ADEQUADO AO TRATAMENTO

AMBIENTE ADEQUADO	Fi	%
Sempre	35	77,78
Às vezes	09	20,00
Nunca	01	2,22
TOTAL	45	100,00

Através das respostas obtidas a esta questão ficou evidenciada a percepção de adequação ao ambiente de trabalho.

Entretanto, nos relatos a seguir pode-se verificar alguns problemas apontados pelos pacientes, demonstrando que o ambiente ainda não é considerado totalmente terapêutico. O conteúdo desses relatos vem confirmar a afirmação de *Mirshawaka* (1994,p.56), que diz:

“Os pacientes freqüentemente reclamam devido ao fato de não conseguirem dormir no hospital por causa do barulho. Eles, particularmente, reclamam muito do barulho que é proveniente do local onde se encontram as enfermeiras.”

As respostas à questão 7 foram sintetizadas de acordo com o que precisa melhorar na qualidade sob o ponto de vista dos pacientes:

- Necessidade de um maior número de funcionários, equipamentos e materiais;
- Maior rapidez e melhoria no atendimento;
- Excesso de ruído e iluminação durante a noite;
- Melhoria das condições de trabalho;
- Melhoria da alimentação;
- Melhorias dependem do governo;
- Ausência de funcionários no posto de enfermagem durante a hora do lanche no turno da tarde;
- Manter a identidade do paciente.

Foram obtidas 31 respostas onde os pacientes mostraram-se satisfeitos com o atendimento recebido.

Para ilustrar estes achados, serão transcritos a seguir, na íntegra, os depoimentos de alguns pacientes:

“Devia ter mais enfermeiras para atender melhor os pacientes, se o paciente não tem acompanhante fica difícil mesmo”.

“Aumentar o número de enfermeiras e funcionárias”.

“Mais médicos para visitar o paciente”.

“O hospital ainda tem falta de material, e quanto ao atendimento é ótimo só que devia ter mais funcionário porque o número de pacientes é bastante e isso sobrecarrega o pessoal”.

“A ressalva está apenas no item 3, creio que talvez seja poucas pessoas para o atendimento de muitos”.

“Melhorar mais no atendimento dos médicos e das enfermeiras com mais tempo e que esclareça bem o paciente o que vão fazer e quando vão fazer, para deixar mais tranqüilo e conformado”.

“Mais rapidez no atendimento, mais atenção para não confundir um paciente com outro”.

“Os resultados dos exames devem ser bem mais rápidos. Mais funcionários para atendimento mais rápido. Equipamentos melhores (macas e cadeiras de rodas)”.

“Quando vêm atender os pacientes nos quartos deixam as luzes acesas (às vezes). Tem pacientes que têm dificuldades para conciliar o sono, levam muito tempo para dormir novamente”.

“Só mesmo melhorando as condições de trabalho dos funcionários, pois teriam escalas melhores e o atendimento seria ainda mais beneficiado”.

“Melhorar a comida”.

“Melhorar a ordem de colocação dos materiais”.

“Não por parte do hospital mas sim por parte do governo”.

“Eu acho que deve ser melhorado é na parte da tarde, na hora do lanche, as funcionárias vão todas para o lanche e não fica ninguém no posto”.

CONCLUSÃO

Através deste estudo tivemos contato com o lado crítico e reivindicatório do paciente. Esta pesquisa demonstrou que, enquanto nós estudantes julgávamos como problemas questões ligadas aos recursos financeiros da instituição, os pacientes apresentaram críticas com relação ao atendimento e ao ambiente.

Percebemos então, que a qualidade de serviço de saúde está diretamente relacionada à qualidade da assistência prestada pela enfermagem ao paciente, bem como ao ambiente hospitalar. Isto se deve à presença constante da enfermagem junto ao paciente, tornando-a mais exposta a críticas e sendo usada como parâmetro para medir a qualidade de uma instituição.

Ao final do estudo, ficou demonstrado que na maior parte das vezes o serviço de enfermagem é considerado satisfatório, embora existam críticas por parte dos clientes e melhorias a serem instituídas.

Devemos considerar que um paciente em situação de hospitalização encontra-se com suas necessidades básicas afetadas e dependente da assistência dos profissionais de saúde, temendo represálias ao manifestar as críticas ao atendimento. Isto, provavelmente, deve-se ao fato dos pacientes ainda desconhecerem seus direitos.

ANEXO 1

Este questionário é parte de um estudo sobre a percepção do paciente frente à qualidade do atendimento que recebe.

Será aplicado por acadêmicas de enfermagem do 7º semestre da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, sem vínculos com a instituição hospitalar (HCPA). Você não precisa identificar-se e será garantido o sigilo das suas respostas.

QUESTIONÁRIO

1. Você acha que o atendimento que está recebendo por parte da enfermagem (enfermeiras e auxiliares) é:
 Ótimo Bom Regular Ruim

2. Você acha que o atendimento que está recebendo por parte dos demais profissionais (médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, secretárias, etc.) é:
 Ótimo Bom Regular Ruim

3. Quando você precisa de alguma coisa é prontamente atendido ?
 Sempre Às vezes Nunca

4. Você acha que sua individualidade é respeitada durante a internação ? (é chamado pelo nome, a cortina é fechada quando se realiza procedimentos, sua vontade é respeitada...)
 Sempre Às vezes Nunca

5. Você é orientado sobre os procedimentos (raio-x, injeções, exames) a serem realizados ?
 Sempre Às vezes Nunca

6. Você considera o ambiente (barulho, iluminação, limpeza) adequado ao tratamento ?
 Sempre Às vezes Nunca

7. O que você acha que deve melhorar no atendimento ?

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BERWICK, D., GODFREY, A., ROESSNER, J. *Melhorando a Qualidade dos Serviços Médicos, Hospitalares e da Saúde*. São Paulo: Makron Books, 1994.
2. CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC: Controle de Qualidade Total (no estilo japonês)*. São Paulo: Bloch, 1992.
3. CARVALHO, Paulo Antônio de. *Qualidade dos Serviços de Saúde: O Planejamento*. Porto Alegre: Palestra proferida no XLVI Congresso Brasileiro de Enfermagem, 1994.
4. MIRSHAWKA, Victor. *Hospital: fui bem atendido, a vez do Brasil*. São Paulo: Makron Books, 1994.
5. TAUBLIB, Davis. *Controle de Qualidade Total: Hospital do Futuro, o Futuro do Hospital*. Rio de Janeiro: Xenon, 1993.