



## Avaliação do grau de satisfação de pacientes renais crônicos em hemodiálise\*

*Evaluation of satisfaction in patients with chronic renal disease on hemodialysis*

*La satisfacción del pacientes con la insuficiencia renal crónica en hemodiálisis*

**Claudia Bernardi Cesarino<sup>1</sup>, Rita de Cássia Helú Mendonça Ribeiro<sup>2</sup>, Isanne Carolina Pantaleão Cintra Lima<sup>3</sup>, Daniela Comelis Bertolin<sup>4</sup>, Daniele Fávaro Ribeiro<sup>5</sup>, Ana Maria Silveira Rodrigues<sup>6</sup>**

### RESUMO

**Objetivo:** Identificar o grau de satisfação de pacientes portadores de insuficiência renal crônica em relação aos serviços prestados e às condições físicas da Unidade de Hemodiálise do Hospital de Base de São José do Rio Preto - SP. **Métodos:** Estudo descritivo que utilizou um questionário com escala tipo Likert aplicado em 81 pacientes em tratamento hemodialítico no Serviço de Nefrologia do referido Hospital. **Resultados:** Foi identificado que 53% dos usuários estavam muito satisfeitos e 47% satisfeitos. Apesar dos resultados apontarem para um alto grau de satisfação com os serviços prestados e condições físicas do ambiente, os usuários relataram algumas limitações. **Conclusão:** A avaliação da satisfação de pacientes possibilitou algumas opções para um repensar da prática dos profissionais da saúde, oferecendo subsídios no processo de gestão, objetivando a melhoria contínua do serviço.

**Descritores:** Satisfação do paciente; Insuficiência renal crônica; Hemodiálise

### ABSTRACT

**Objective:** To identify the level of satisfaction in patients with chronic renal disease on hemodialysis regarding their care and the physical structure of the hemodialysis unit of the Hospital "de Base" of Sao José do Rio Preto, SP. **Methods:** This descriptive study used a Likert-type scale to collect data from 81 patients from the nephrology department. **Results:** Almost all patients were very satisfied (53 %) or satisfied (47%) regarding their care and the physical structure of the hemodialysis unit. A few limitations of the service were also reported. **Conclusion:** Patients' satisfaction with the service led to reflection among health care providers regarding their practice and served as an indicator for continuous improvement of the hemodialysis service.

**Keywords:** Patient satisfaction; Renal insufficiency, chronic; Hemodialysis

### RESUMEN

**Objetivo:** Identificar el grado de satisfacción de pacientes portadores de insuficiencia renal crónica en relación a los servicios prestados y a las condiciones físicas de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Base de Sao José do Rio Preto - SP. **Métodos:** Se trata de un estudio descriptivo en el que se utilizó un cuestionario con una escala tipo Likert aplicado a 81 pacientes con tratamiento de hemodiálisis en el Servicio de Nefrología del referido Hospital. **Resultados:** Fue identificado que el 53% de los usuarios estaban muy satisfechos y el 47% satisfechos. A pesar que los resultados apuntaron un alto grado de satisfacción con los servicios prestados y las condiciones físicas del ambiente, los usuarios relataron algunas limitaciones. **Conclusión:** La evaluación de la satisfacción de pacientes permitió algunas opciones para un repensar de la práctica de los profesionales de la salud, ofreciendo subsidios en el proceso de gestión, con el objetivo de una mejora continua del servicio.

**Descriptores:** Satisfacción del paciente; Insuficiencia renal crónica; Hemodiálisis

\* Estudo realizado na Unidade de Hemodiálise do Serviço de Nefrologia do Hospital de Base da Fundação Faculdade Regional de Medicina de São José do Rio Preto (SP), Brasil.

<sup>1</sup> Professora Adjunto do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP – São José do Rio Preto (SP), Brasil.

<sup>2</sup> Professora Assistente do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP – São José do Rio Preto (SP), Brasil.

<sup>3</sup> Enfermeira do Hospital Sirio Libanês - São Paulo (SP), Brasil.

<sup>4</sup> Professora Associada do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Paulista – UNIP – São José do Rio Preto (SP), Brasil.

<sup>5</sup> Enfermeira do Serviço de Nefrologia do Hospital de Base Fundação Faculdade Regional de Medicina - FUNFARME - São José do Rio Preto (SP), Brasil.

<sup>6</sup> Professora do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto - FAMERP – São José do Rio Preto (SP), Brasil.

Autor Correspondente: **Claudia Bernardi Cesarino**

R. Jamil Barbar Cury, 511 - Jd. Tarraf II - São José do Rio Preto - SP

CEP. 15092-530 E-mail: claudiacesarino@famerp.br

## INTRODUÇÃO

A importância da avaliação feita pelos usuários de serviços é cada vez mais citada atualmente, sobretudo enfocando a busca da qualidade nos serviços de saúde e a satisfação do usuário em relação a eles<sup>(1)</sup>.

A satisfação do usuário é definida como um conjunto amplo e heterogêneo de pesquisas, com o objetivo de saber a opinião dos usuários de serviços de um modo geral, públicos e privados. Uma pesquisa identificou distintas dimensões que envolvem o cuidado à saúde, desde a relação profissional-paciente até a qualidade das instalações do serviço e qualidade técnica dos profissionais de saúde<sup>(2)</sup>.

Inicialmente, na gestão tradicional, o termo qualidade estava vinculado à necessidade de aumentar a produção e lucratividade. Atualmente, no serviço de saúde, a assistência às pessoas que apresentam algum tipo de agravo é o principal fator integrante do conceito de qualidade. De acordo com a Constituição brasileira de 1988, o conceito sobre saúde vai além do direito à saúde e acesso aos serviços, ampliando o conceito para a qualidade de vida<sup>(3)</sup>.

Dentro dessa lógica, vale ressaltar a avaliação da qualidade de vida, principalmente quando aplicada a pacientes renais crônicos, pois a doença renal reduz acentuadamente o funcionamento físico e atuação profissional, além de causar um impacto negativo sobre os níveis de energia e vitalidade, devendo considerar em suas avaliações as conseqüências psicossociais e as do tratamento para esses pacientes<sup>(4)</sup>.

Sendo assim, a avaliação assume uma importância fundamental, quando se busca qualificar a gestão. Primeiramente, verificando e assegurando a qualidade dos serviços prestados e a adequação dos procedimentos realizados com benefícios diretos para os usuários (resultados e impacto sobre a saúde da população) e a sua satisfação, organização do sistema e modelo de gestão. A busca da qualidade traz subsídios e possibilita um controle mais efetivo, assim como melhor regulação. É um poderoso instrumento de ajuda da gestão, qualificando-a e reforçando sua autoridade<sup>(5)</sup>.

No Brasil existem 70.873 pacientes em terapia renal substitutiva, conforme o Censo da Sociedade Brasileira de Nefrologia de 2006, sendo que o tratamento predominante destes pacientes é a hemodiálise (90,7%)<sup>(6)</sup>.

Diante desses números, é preciso que os serviços especializados em atender pessoas portadoras de insuficiência renal crônica (IRC), reconheçam a realidade e o comportamento dos seus pacientes, para oferecer um atendimento que os satisfaçam de acordo com as suas necessidades<sup>(7)</sup>.

Os avanços tecnológico e terapêutico na área de diálise, tanto em conhecimento quanto em soluções, contribuem para prolongar a sobrevivência dos pacientes renais crônicos; no entanto, os serviços de saúde são inadequados para

resolver seus problemas de saúde, tanto no plano individual, quanto coletivo. Estes usuários se ressentem da falta de interesse e de responsabilização dos diferentes serviços em torno de si e do seu problema, impossibilitando o retorno de uma vida com qualidade<sup>(5,8-9)</sup>.

Desta forma, o presente estudo teve como objetivo identificar o grau de satisfação de pacientes portadores de insuficiência renal crônica em relação aos serviços prestados e às condições físicas da Unidade de Hemodiálise do Hospital de Base de São José do Rio Preto-SP.

## MÉTODOS

Foi realizado um estudo transversal descritivo, na Unidade de Hemodiálise do Serviço de Nefrologia do Hospital de Base da Fundação Faculdade Regional de Medicina de São José do Rio Preto-SP. Dos 95 usuários renais crônicos em tratamento hemodialítico que utilizavam o Sistema Único de Saúde (SUS), 81 atenderam os critérios de inclusão no estudo: pessoas com IRC em tratamento hemodialítico, maiores de 18 anos, sem déficit cognitivo, pacientes do serviço de hemodiálise do Hospital de Base do convênio e do SUS e que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O instrumento utilizado na coleta dos dados foi um questionário sobre o grau de satisfação do usuário sobre os cuidados recebidos, elaborado pela Associação Portuguesa de Enfermeiros de Diálise e Transplantação. O questionário consta de 21 itens em uma escala tipo *Likert* com cinco opções de respostas (1 - Discordo plenamente; 2 - Discordo; 3 - Não sei; 4 - Concordo e 5 - Concordo plenamente)<sup>(10)</sup>.

A coleta dos dados foi realizada na referida Unidade de Hemodiálise, no período de agosto a setembro de 2007, durante a sessão, após contato prévio. Depois de esclarecidos sobre o estudo, os usuários foram convidados a participar. O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, sendo obedecidas às normas éticas relacionadas à pesquisa envolvendo seres humanos.

A análise dos dados foi realizada pelo escore obtido na soma dos itens cujas respostas receberam pesos de um a cinco, apresentando uma amplitude de 21 a 105. Foram considerados insatisfeitos escores entre 21 e 41, parcialmente satisfeitos escores >41 a 63, satisfeitos, escores >63 a 84 e muito satisfeito escores > 84 a 105. Posteriormente houve um agrupamento das afirmações, ocorrendo análise individual ou do grupo de cada uma delas.

## RESULTADOS

Destaca-se que dentre os 81 pacientes, 56,7% eram do sexo masculino, a idade foi de 22 a 88 anos, com média de 55,28 anos  $\pm$  13,8 anos, sendo que 64,1% eram adultos

em idade produtiva (22 a 59 anos).

Esta população, em sua maioria, mostrou-se muito satisfeita no que diz respeito ao encontro com o médico afirmando que eles tinham contato próximo mais de uma vez na semana, representando 81,4% das respostas (Tabela1).

Na classificação das afirmativas assistência de enfermagem, foi considerada satisfeito, pela maioria dos pacientes, sendo que o fator apontado como dificultador na satisfação no seu atendimento foi a não participação dos enfermeiros no planejamento e na construção do acesso vascular (54,3%) e por receberem poucas informações relevantes e de ensino em relação ao tratamento (54,3%).

Ainda, os pacientes consideraram-se muito satisfeitos quanto à quantidade de enfermeiros existentes na unidade (56,7%), a atenção que estes profissionais dão aos seus problemas, avaliando e registrando (50,6%) e também no que se refere à pontualidade em ligá-los na máquina de diálise (85%).

Embora 92 % dos pacientes tenham demonstrado conhecimento sobre o tratamento hemodialítico, 53,3% informaram estar satisfeitos apesar de desconhecerem os cuidados em caso de emergência.

Quanto à segurança, relataram estar muito satisfeitos,

pois sentiam-se seguros quando estavam ligados na máquina (50,6%) e que compreendiam a importância dos seus exames laboratoriais, sendo que 40,7% dos pacientes concordaram plenamente com esta afirmação (Tabela1).

Em relação ao serviço de nutrição, observou-se que 66,6% dos pacientes referiram estar satisfeitos com a boa qualidade da refeição servida, e 62,6% disseram que o profissional desta área está disponível para atender suas dúvidas (Tabela1).

Quanto às afirmações sobre ambiente físico, a maioria (80%) relatou condições ambientais muito satisfatórias, no entanto, a afirmação referente ao tempo de funcionamento da unidade de diálise mostrou que 40,7% dos usuários não sabiam relatar com precisão se a unidade estava aberta 24 horas por dia.

O estudo mostrou de forma direta, que 64,2% dos pacientes relataram estar muito satisfeitos com os cuidados recebidos e 87,6% que eram tratados com respeito pela equipe de saúde.

Quanto à equipe de apoio, 88,8% dos pacientes evidenciaram o trabalho de uma equipe multidisciplinar, relatando muito satisfação, enfatizado que a assistente social está sempre disponível (55,5%).

**Tabela1** - Avaliação da satisfação de pacientes com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico no Serviço de Nefrologia do Hospital de Base da Fundação Faculdade Regional de Medicina de São José do Rio Preto-SP, 2007

Variáveis avaliadas	Satisfeito %	Muito satisfeito %
Assistência médica		
Contato com médico mais de uma vez na semana	18,6	81,4
Assistência de enfermagem		
A quantidade de enfermeiros na minha unidade é apropriada	43,3	56,7
Os problemas do paciente são avaliados e registrados por uma enfermeira	49,4	50,6
Toda a informação e ensino relevantes dados aos pacientes/famílias são da responsabilidade da enfermeira	54,3	45,7
A enfermeira contribui no planejamento e construção do acesso vascular dos pacientes	54,3	45,7
Os enfermeiros me ligam sempre no mesmo horário 6h/11h/16h.	15,0	85,0
Os enfermeiros são responsáveis pela adequação da minha diálise	59,3	40,7
Condições ambientais		
A sala de hemodiálise tem uma temperatura confortável	20,0	80,0
A Unidade de Diálise é limpa	10,0	90,0
As instalações da unidade têm um ambiente de apoio ao paciente e família	20,0	80,0
A unidade está aberta 24 horas por dia	40,7	59,3
Serviço de nutrição		
A refeição que me servem é de boa qualidade	66,6	33,4
Tenho uma nutricionista disponível para responder às minhas questões	62,6	37,4
Conhecimento do tratamento pelo usuário		
Fui informado sobre todos os tipos de tratamento que posso receber	8,0	92,0
Compreendo a importância dos meus exames laboratoriais	59,3	40,7
Sei o que fazer em caso de emergência durante o meu tratamento	53,3	46,7
Sinto-me seguro quando estou "na máquina"	49,4	50,6
Cuidados prestados e respeito ao usuário		
Estou satisfeito com os cuidados que recebo	35,8	64,2
Sou tratado com respeito pelo pessoal que trabalha na unidade	12,4	87,6
Disponibilidade da equipe de apoio		
Os pacientes têm uma equipe multidisciplinar disponível	11,2	88,8
Tenho uma assistente social disponível para responder as minhas perguntas	44,5	55,5

Assim, os dados obtidos no questionário demonstraram que: 53% dos pacientes estavam muito satisfeitos (escore > 84 a 105) e 47% satisfeitos (escores >63 a 84), não havendo nenhum usuário insatisfeito ou parcialmente satisfeito com o Serviço.

## DISCUSSÃO

A predominância do sexo masculino em idade produtiva (idade média de 55,28 anos) na população estudada foi semelhante a de outros estudos com pacientes com IRC em tratamento hemodialítico no interior do Estado de São Paulo<sup>(7,11-12)</sup>.

Os pacientes relataram que as atividades de assistência e educação eram de responsabilidade da equipe médica, não considerando essas atividades do enfermeiro, sendo esta percepção dos pacientes um problema cultural.

Um estudo educativo realizado com pacientes renais crônicos nessa Unidade de Hemodiálise afirmou que o enfermeiro é o profissional responsável pelo planejamento de intervenções educativas, por ser a pessoa mais próxima do paciente, devendo ser capaz de ajudá-lo a enfrentar a realidade do tratamento hemodialítico<sup>(12)</sup>.

Muitas vezes, os usuários iniciam a hemodiálise sem passarem por uma consulta prévia de enfermagem, o que pode provocar angústias por falta de orientação. Nesse sentido, a educação por parte dos enfermeiros, é algo necessário de se aplicar na prática e ser considerado, compartilhando conhecimento e conseqüentemente uma melhor adaptação dos pacientes.

A educação efetiva, poderia também contribuir para a solução de outros problemas relacionados ao tratamento envolvendo o conhecimento por parte dos usuários. Desta forma não encontraríamos como resultado que 53,3% dos usuários não sabiam o que fazer em caso de emergência durante o tratamento.

## REFERÊNCIAS

1. Brasil. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. NBR ISO 9004-2: gestão da qualidade e elementos do sistema de qualidade. Rio de Janeiro: ABNT; 1993.
2. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2005;10(3):599-613.
3. D'Innocenzo M, coordenadora. Indicadores, auditorias, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde. São Paulo: Martinari; 2006.
4. Suzuki K. Pesquisa sobre a qualidade de vida de pacientes de UTI: uma revisão de literatura [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo; 2002.
5. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política nacional da atenção ao portador de doença renal. Brasília: Ministério da Saúde; 2005.
6. Brasil. Sociedade Brasileira de Nefrologia. Censo – janeiro/2006: centro de diálise no Brasil [Internet]. [citado 2007 Jun 7]. Disponível em: <http://www.sbn.org.br/Censo/2006/censoSBN2006.ppt>
7. Bertolin DC. Modos de enfrentamento de pessoas com insuficiência renal crônica terminal em tratamento hemodialítico [dissertação]. Ribeirão Preto: Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto Universidade de São Paulo; 2007.
8. Madeira EPQ, Lopes GS, Santos SFF. A investigação epidemiológica na prevenção da insuficiência renal terminal. Ênfase no estudo da agregação familiar. *Medonline*. [Internet]1998 [citado 2007 jun 07]; 1(2): [21 p]. Disponível em: [http://www.medonline.com.br/med\\_ed/med2/epidemia.htm](http://www.medonline.com.br/med_ed/med2/epidemia.htm)
9. Unruh ML, Hartunian MG, Chapman NM, Jaber BL. Sleep quality and clinical correlates in patients on maintenance dialysis. *Clin Nephrol*. 2003;59(4):280-8.
10. Veiga AM, Saraiva MM, André MA, Santos MC, Carvalho H. A satisfação do doente e o método por responsabilidade. *Nephro's*. 2005;7(1):1-5.
11. Martins MRI, Cesarino CB. Qualidade de vida de pessoas com doença renal crônica em tratamento hemodialítico. *Rev Latinoam Enferm*. 2005;13(5):670-6.

Em relação à disponibilidade da equipe multidisciplinar, 88,8% dos pacientes concordaram com a sua existência e apresentaram-se satisfeitos. Este acompanhamento propicia oferecer um atendimento integral, não se restringindo apenas ao controle da função renal, mas identificando problemas e evitando complicações biopsicossociais, além de estimular o envolvimento das famílias, e diminuir o impacto da IRC na vida destes usuários<sup>(13)</sup>.

O alto índice de satisfação em relação ao encontro com o médico retrata a realidade, pois de acordo com a legislação vigente todos os membros da equipe, inclusive esse profissional, deveriam permanecer no ambiente de realização da diálise durante o período de duração do turno<sup>(14)</sup>.

Em relação à disponibilidade do nutricionista, 39,5% dos pacientes discordaram que tinham um acompanhamento contínuo por parte deste profissional. Pacientes com insuficiência renal crônica em programa de hemodiálise sofrem, com freqüência, de anormalidades nutricionais e devem ser submetidos à avaliação nutricional e de ingesta calórico-protéica regularmente. Recomenda-se que esta avaliação seja realizada de um a três meses em pacientes em terapia renal substitutiva<sup>(15-16)</sup>.

## CONCLUSÃO

Concluiu-se que a população estudada relatou estar satisfeita com o serviço, assistência oferecida e com as condições físicas do local. Tais resultados apontaram que embora tenha-se verificado alto grau de satisfação, os usuários relataram limitações.

Pesquisas de satisfação destacam o paciente como parte integrante e fundamental nos serviços de saúde, oferecendo subsídios no processo de gestão e conseqüentemente possibilitam apontar algumas opções para um repensar da prática dos profissionais da saúde, objetivando a melhoria contínua do serviço.

12. Cesarino CB, Casagrande LDR. Paciente com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico: atividade educativa do enfermeiro. *Rev Latinoam Enferm*. 1998;6(4):31-40.
13. Minaire P. Disease, illness and health: theoretical models of the disablement process. *Bull World Health Organ*. 1992;70(3):373-9.
14. Brasil. Ministério da Saúde. Resolução RDC nº154 de 15 de junho de 2004. Estabelece o Regulamento Técnico para o funcionamento dos Serviços de Diálise. [citado 2009 Jun 12]. Disponível em: <http://e-legis.anvisa.gov.br/leisref/public/showAct.php?id=11539>
15. Valenzuela RGV, Giffoni AG, Cuppari L, Canziani MEF. Estado nutricional de pacientes com insuficiência renal crônica em hemodiálise no Amazonas. *Rev Assoc Med Bras* (1992). 2003;49(1):72-8.
16. Clinical practice guidelines for nutrition in chronic renal failure. K/DOQI, National Kidney Foundation. *Am J Kidney Dis*. 2000;35(6 Suppl 2):S1-140. Erratum in: *Am J Kidney Dis*. 2001;38(4):917.