

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS QUE INTERFEREM NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ESTADUAL DE SÃO PAULO, SEGUNDO SEUS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

* Luiz Cietto
** José Francisco Filho
** Maria Lydia Figuiró de Godoy
** Anita Aparecida Daboit

RBEEn/10

CIETTO, L. e colaboradores — Identificação dos problemas que interferem na assistência da enfermagem de um hospital universitário estadual de São Paulo, segundo seus profissionais de enfermagem. *Rev. Bras. Enf.*; DF, 31 : 74-92, 1978.

RESUMO: Estudo descritivo identifica problemas técnicos e administrativos que interferem na assistência de enfermagem de um hospital universitário governamental. Seus profissionais de enfermagem registram os principais problemas nos Serviços Gerais e Administrativos, nos Serviços Técnicos e nos Serviços Médicos-Auxiliares. O absenteísmo e a insuficiência de pessoal de enfermagem foram considerados fatores importantes.

I — INTRODUÇÃO

Deve-se reconhecer que a assistência aos pacientes é o objetivo fundamental de qualquer hospital. Ensino e pesquisa podem integrar também o elenco de objetivos, mas unicamente pela sua importância no processo de prevenção das doenças e na melhoria das atividades assistenciais⁶.

Observe-se, ainda, que a saúde, entendida em seu mais amplo sentido, foi considerada um direito de todo ser humano, segundo consta do preâmbulo da Constituição da Organização Mundial de Saúde¹.

É considerável a participação da equipe de enfermagem nas atividades hospitalares, pois além de representar cerca de sessenta por cento de todo o pes-

* Professor Livre-Docente e Coordenador do Curso Superior de Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas — UNICAMP e Diretor da Divisão de Enfermagem do Hospital Universitário da UNICAMP, São Paulo.
** Enfermeiros Supervisores do Hospital Universitário da UNICAMP.

soal e contribuir com cinquenta por cento das despesas orçamentárias, suas relações interdepartamentais abrangem todas as áreas e setores do hospital.

Como decorrência natural do amplo inter-relacionamento da enfermagem com todos os setores do hospital resulta a manifesta influência destes nas suas atividades específicas. Daí a relevância da coordenação, como fator integrante da função administrativa.

Mas o que é coordenar? "Coordenar é ligar, unir e harmonizar todos os atos e todos os esforços; é estabelecer a harmonia entre todos os atos de uma empresa; é dar ao organismo material e social de cada função as proporções convenientes para que ela possa desempenhar seu papel segura e economicamente; é por o acessório depois do principal; é, em suma, dar às coisas e aos atos as proporções que convêm, adaptar os meios ao fim"⁵.

Nesse contexto, deve-se considerar a administração um fator tão importante quanto aos cuidados diretos ao paciente. Sem a função administrativa não pode existir a verdadeira assistência de enfermagem⁶.

Koontz & Donnell⁷, citando Fayol, salientam a necessidade do trabalho em equipe e a importância da comunicação para alcançá-lo. Trata-se de um dos importantes princípios da administração. É o princípio da "a união faz a força", podendo ser considerado como uma extensão do princípio da unidade de comando.

A supervisão de enfermagem é uma atividade voltada para a elevação do nível da assistência aos pacientes, mediante a organização, estímulo e desenvolvimento da produção e o bem-estar do pessoal⁸.

Os dados disponíveis e a experiência no trato com os problemas de saúde

revelam a insuficiência de pessoal qualificado nesse setor e, em especial, a carência de profissional de enfermagem. Urge, pois, que se aproveitem todas as potencialidades de pessoal disponível⁹. Isto somente será alcançado através a coordenação dos diversos setores e serviços do hospital e uma eficiente supervisão do pessoal de enfermagem.

Pode-se afirmar que a assistência à saúde, em nossos dias, somente será eficiente se funcionar como um sistema coordenado, sendo inconcebível que os hospitais trabalhem isolados².

Assim, se o macro-sistema saúde deve ser uma realidade, igual preocupação deve-se ter com a organização sistêmica do hospital.

Justifica-se, pois, o presente trabalho, que pretende analisar as inter-relações do setor enfermagem com os demais setores do hospital e os problemas decorrentes dessa interação, com vistas à organização adequada dos diversos órgãos hospitalares, em busca da elevação do nível da assistência ao paciente.

A participação dos profissionais de enfermagem na identificação dos problemas que interferem na assistência de enfermagem parece justificar-se não apenas pelos seus conhecimentos e vivência, como também pelo seu interesse na resolução desses problemas.

II — METODOLOGIA

1. O estudo foi realizado num hospital universitário governamental do Estado de São Paulo.

Trata-se de um hospital com 310 (trezentos e dez) leitos, planta física do tipo pavilhonar e com estrutura organizacional e características funcionais "sul generis".

Como ainda está em construção o Hospital Universitário, a Universidade locou parte do hospital da Santa Casa de

Misericórdia. Na outra parte do hospital continua funcionando a Santa Casa. Alguns Serviços são de uso comum do Hospital Universitário e da Santa Casa, a saber, o Centro Cirúrgico, a Cozinha e a Lavanderia. Parte do pessoal de enfermagem foi cedido pela Santa Casa ao Hospital Universitário, temporariamente e mediante remuneração.

O corpo clínico é constituído por professores da Faculdade de Medicina e médicos residentes. Por esta razão e a título provisório, a direção do hospital (superintendência) está subordinada à diretoria da Faculdade de Medicina.

A Divisão de Enfermagem é dirigida por um diretor (enfermeiro), sob direção hierárquica da superintendência do hospital.

2. População — A população é constituída de 89 (oitenta e nove) indivíduos, dos quais vinte (22,5%) são enfermeiros, sessenta e cinco (73,0%) são auxiliares de enfermagem e quatro (4,5%) são técnicos de enfermagem.

3. Amostra Seleccionada — A amostra é integrada por 54 (cinquenta e quatro) indivíduos ou 60,67% da população, representada por todos os profissionais de enfermagem, que se encontravam em serviço no dia da coleta de dados, a saber: 3.1 — catorze enfermeiros (70,0% da classe); 3.2 — trinta e nove auxiliares de enfermagem (60,0% da classe); 3.3 — um técnico de enfermagem (25,0% da classe).

4. Técnicas utilizadas — A fim de obter maior riqueza de informações, optou-se pelo uso do formulário, elaborado após o levantamento dos problemas existentes através a realização do pré-teste.

Decidiu-se pelo levantamento de dados referentes aos Serviços Administrativos, Serviços Gerais, Serviços-Médicos-Auxiliares e Serviços Técnicos:

Basicamente o formulário, que se encontra no Anexo, consta de três partes: a primeira, constituída de dados gerais, como o número do formulário, iniciais do entrevistado, hora do início da entrevista e o "rapport"; na segunda parte foram inseridas todas as perguntas; ficando para a terceira parte o registro dos problemas ou dificuldades surgidos durante a entrevista, agradecimento ao entrevistado, hora do final da entrevista e sua duração, e o nome do entrevistador.

A escassez de tempo impossibilitou aos autores maior aprimoramento técnico das perguntas, bem como a testagem do instrumento.

Os vocábulos enfermeiros, técnico de enfermagem e auxiliar de enfermagem são utilizados em sua acepção legal, ou seja: a) enfermeiro — profissional de nível universitário, formado em cursos regulares nos termos da legislação específica vigente; b) técnico de enfermagem — profissional formado em cursos regulares, a nível de segundo grau, e com a duração de três anos; c) auxiliar de enfermagem — profissional formado em cursos regulares, a nível de segundo grau, com duração de um a dois anos. Estes três profissionais devem ser obrigatoriamente inscritos no Conselho Federal e respectivo Conselho Regional de Enfermagem.

A expressão profissionais de enfermagem refere-se exclusivamente aos três elementos supra citados.

5. Levantamento de dados — Foi realizado pelos autores e mais uma docente do Curso Superior de Enfermagem da mesma Universidade, após orientação e padronização, ocupando-se dois dias consecutivos do mês de junho de 1977 para completar a coleta.

As entrevistas foram realizadas nos três períodos de trabalho: manhã, tar-

de e noite. Procurou-se realizá-las em locais dotados da maior privatização e tranquilidade possíveis.

6. Processamento de dados — Os dados foram processados através computadores do Centro de Processamento de Dados da Universidade a que pertence o hospital estudado.

III — RESULTADOS

1. Características da população

A amostra populacional apresenta as seguintes características:

- Foram entrevistados 54 (cinquenta e quatro) indivíduos, sendo cinquenta e um (94,4%) do sexo feminino e três (5,6%) do sexo masculino.

- A metade da amostra (27) se encontra na faixa etária compreendida entre 20 a 30 anos, enquanto outros 21 (39%) integram a faixa etária que vai dos 31 aos 40 anos. O terceiro grupo, representado 9%, é integrado por indivíduos entre 41 e 45 anos, restando apenas 2% com mais de 50 anos.

- Quanto à escolaridade foram encontrados 15 indivíduos (28%) com o primeiro grau, completo ou incompleto; 23 (43%), constituído o maior grupo, possuíam o segundo grau, completo ou incompleto; 12 indivíduos (22,0%) haviam completado o terceiro grau, ou curso superior, enquanto 4 (7,0%) estavam por terminar o curso superior.

- Setenta e dois por cento (72%) da amostra é constituída de auxiliares de enfermagem; dois por cento (2%), de técnicos de enfermagem e vinte e seis por cento (26%) é representado por enfermeiros.

- Todos os entrevistados são funcionários sob o regime jurídico da Con-

solidação das Leis Trabalhistas — CLT; 49 (90,7%) cumprem jornada semanal de trabalho de 40 (quarenta) horas; e 5 (9,3%) trabalham menos de 40 (quarenta) horas semanais.

- Apenas 12 (22,2%) fizeram algum curso na área de enfermagem, com duração igual ou superior a seis meses, após sua formatura, enquanto 42 (77,8%) não o fizeram.

- Constata-se que 66,7% exerce alguma função de chefia. Entretanto, apenas 2,0% recebe adicional por essa função.

- Quanto à remuneração, verifica-se que a maioria absoluta, 33 indivíduos (61,1%), encontra-se na faixa salarial compreendida entre Cr\$ 3.001,00 a Cr\$ 3.500,00. Segue-se outro grupo, 11 indivíduos (20,4%), situado na faixa de Cr\$ 7.000,00 a Cr\$ 7.500,00. Apenas um indivíduo (2%) ganha menos que Cr\$ 2.000,00, o mesmo sucedendo quanto à faixa de Cr\$ 8.001,00 a Cr\$ 9.000,00.

- Observa-se que nenhum ocupa o cargo de técnico de enfermagem; estes profissionais exercem as funções e recebem a remuneração de auxiliar de enfermagem.

- Descrita as principais características da amostra, verifica-se, ainda, que quase todos (87,0%) se encontram satisfeitos com o emprego. Todavia, 27,8% dos consultados pretendem mudar de emprego.

2. Problemas que interferem na assistência de enfermagem

- Os problemas que mais interferem na qualidade da assistência de enfermagem, indicados pelos respondentes, podem ser analisados na Tabela.

Tabela 1 — Distribuição da frequência das respostas dos profissionais de enfermagem de um Hospital Universitário, quanto aos problemas que mais interferem na assistência de enfermagem, — Campinas, 1977.

Problemas	Frequência %
Treinamento de pessoal	23,4
Materiais e equipamentos	17,9
Quantidade de pessoal	14,1
Planta física do hospital	10,4
Trabalho em equipe	8,0
Organização e funcionamento de outros Serviços do Hospital	7,4
Qualidade do pessoal	6,1
Definição de funções	6,1
Outros	6,4
Total	100,0

● A uma pergunta específica sobre a influência da planta física na qualidade da assistência de enfermagem, 81,4% dos respondentes confirmam a existência deste problema. A indicação dos problemas referidos obedece à seguinte frequência:

- dificuldades de acesso ao Centro Cirúrgico e Serviços Médicos Auxiliares 19,7%
- número insuficiente de banheiros 11,1%
- inexistência ou má localização de copas 10,4%
- má localização do posto de enfermagem 9,2%
- enfermaria com muitos leitos 8,6%
- iluminação insuficiente 7,4%
- posto de Enfermagem muito aberto 5,5%
- localização inadequada das enfermarias 5,5%
- outros 4,0%

● O problema com fornecimento de material é apontado por 70,3% dos respondentes, com a seguinte especificação:

- falta de material 35,1%
- material insuficiente 29,6%
- material inadequado 2,0%
- outros 3,6%

● Outro problema que registra elevada frequência de resposta é a falta de roupas, com 83,3%.

● A política de pessoal, como problema interveniente na assistência de enfermagem é mencionada por 85,1% dos indivíduos. Estes problemas são especificados na seguinte ordem decrescente de frequência de respostas.

- falta de local para descanso,
- baixa remuneração,
- falta de vestuários,
- inexistência de alimentação para os funcionários do serviço diurno,
- má qualidade da alimentação para os funcionários do serviço noturno,
- falta de assistência médica para os funcionários no próprio hospital,
- falta de refeitórios.

● A insuficiência de pessoal de enfermagem é um problema confirmado por 89,0% dos profissionais entrevistados.

● Quase a totalidade dos respondentes (98,1%) reconhece que o absentismo afeta a qualidade da assistência de enfermagem.

● A inexistência do exame médico admissional de funcionários é apontado por 90,7% dos entrevistados como problema interveniente.

● A remuneração inadequada também é apresentada como problema, sendo que, em relação ao mercado de trabalho local 68,5% considera seu salário regular, enquanto 24,0% o classifica como bom, 5,5% o considera mau e 2,0% classifica-o de péssimo.

● Os cuidados de enfermagem prestados aos pacientes não são anotados, segundo 46,2% dos respondentes, embora todos estes reconheçam que o fato interfere na qualidade de assistência.

● As normas de ética profissional não são respeitadas, afirmam as respostas de 61,1% dos entrevistados. Para 27,7% dos respondentes a equipe médica é a que mais infringe as normas deontológicas; entretanto, 14,8% acha que é a equipe de enfermagem; enquanto que para 18,5% são outros elementos da equipe de saúde os transgressores. Este é outro problema, que interfere na assistência de enfermagem.

● Para 90,7% dos respondentes os Serviços Médicos-Auxiliares (Raios-X, Banco de Sangue e Laboratório) também constituem um problema, que interfere na qualidade da assistência de enfermagem. Isto é o que revelam os dados de perguntas específicas sobre a questão.

Os problemas apontados, pela ordem decrescente da frequência das respostas, são:

- Quanto ao Serviço de Raios-X:
 - falta de funcionários para transportar pacientes, aparelhos e ajudar nos exames 40,7%
 - demora na realização dos exames 36,9%

- distância e dificuldade de acesso 11,0%
- outros. 2,1%
- Quanto ao Banco de Sangue:
 - falta de sangue 55,5%
 - não ligação do sangue pelo Banco 18,5%
 - falta de assistência em casos de complicações nas transfusões 5,5%
 - outros 3,8%
 - não sabe se há problemas 7,4%
- Quanto ao Laboratório:
 - localização inadequada 44,4%
 - falta de plantões para colher materiais 16,7%
 - desvio de resultados de exames 13,0%
 - atraso na colheita de materiais 7,4%
 - outros 5,5%
 - não sabe se há problemas 3,7%

● Quase a totalidade dos entrevistados (96,2%) acha que o tipo de organização e funcionamento dos Serviços Técnicos (Serviço Social, Serviço de Arquivo Médico e Estatística — SAME, Serviço de Nutrição e Dietética, e Farmácia) interfere na qualidade da assistência de enfermagem, segundo revelam os dados de perguntas específicas.

● Eis os principais problemas constatados pelos profissionais de enfermagem:

- Quanto ao Serviço Social:
 - falta de plantão de assistentes sociais nos fins de semanas e feriados
 - falta de visitas diárias, de rotina, de assistentes sociais às enfermarias
 - atraso na remoção de pacientes com problemas sociais
 - falta de entrosamento do Serviço Social com a Divisão de Enfermagem
- Quanto ao SAME:
 - falta de controle dos prontuários dos pacientes
 - falta de pessoal treinado
 - falta de informações atualizadas sobre os pacientes (internação, alta, óbito, transferência)
 - falta de plantões nos fins de semana e feriados
- Quanto ao Serviço de Nutrição e Dietética:
 - quantidade insuficiente de alimentos
 - número insuficiente de nutricionistas

- falta de organização do Serviço
- falta de pessoal auxiliar
- falta de louças e talheres

- Quanto à Farmácia:
 - substituição inadequada de medicamento requisitados
 - corte nos pedidos de medicamentos e produtos
 - distância e má localização da farmácia
 - demora no preparo e entrega dos pedidos de medicamentos
 - falta de plantonistas nos fins de semana e feriados.

- As perguntas específicas, praticamente a totalidade (98,1%) dos respondentes reconhece que o tipo organização e funcionamento dos Serviços Gerais e Serviços Administrativos interfere na qualidade da assistência de enfermagem.

De acordo com a grandeza decrescente da frequência, foram os seguintes os problemas apontados:

- Quanto ao Serviço de Conservação e Reparos:

● demora no atendimento dos pedidos	63,0%
● falta de organização do Serviço	14,8%
● dificuldade de comunicação (telefone)	9,2%
● falta de materiais	7,4%
● outros	3,7%

- Quanto ao Serviço de Lavanderia:

● falta de controle de roupas	46,2%
● falta de plantão nos fins de semana	26,0%
● inexistência de distribuição de roupas	11,1%
● falta de coleta de roupa suja	5,5%
● outros	5,5%
● não sabe se há problemas	3,8%

- Quanto ao Serviço de Limpeza:

● inexistência de um Serviço de Limpeza	51,8%
● pessoal insuficiente	31,4%
● falta de treinamento de pessoal	9,2%
● falta de equipamentos	2,0%
● outros	3,7%

- Quanto à Segurança:

● inexistência de um Serviço responsável pela segurança	44,4%
● hospital muito aberto	44,4%
● outros	9,3%

● Quanto ao Serviço de Almozarifado:

● horário rígido de entrega	40,7%
● multiplicidade de almozarifado	29,6%
● não sabe se há problemas	14,8%
● outros	13,0%

3. Verificação do Nível de Assistência de Enfermagem

Após a verificação dos problemas que interferem na assistência de enfermagem, procurou-se saber qual a opinião dos profissionais de enfermagem a respeito do nível da assistência prestada aos pacientes internados.

Para 26 profissionais (48,2%) a assistência de enfermagem pode ser classificada como boa; 24 (44,4%) acham-na regular; enquanto 2 (3,7%) a classificaram de ótima; apenas 1 (1,8%) entende que a assistência é má; 1 (1,8%) não tem opinião a respeito.

IV — DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A metodologia adotada parece ter correspondido aos objetivos e natureza do estudo, bem como às características da amostra populacional.

1. Características da amostra populacional

Trata-se de uma população jovem (50% na faixa entre 20 e 30 anos), com boa escolaridade (43% com o curso de segundo grau e 22% com o curso superior), com apreciável experiência profissional (61,1% com 2 a 10 anos de profissão), e estabilidade no emprego (33,2% com 6 a 10 anos de serviço e 57,5% com mais de 2 anos de serviço). Os dados revelam elevado grau de colaboração do grupo, pois 66,7% exerce função de chefia, embora apenas 2,0% receba adicional por esta função.

Observe-se que os técnicos de enfermagem exercem as funções e percebem remuneração de auxiliar de enfermagem, por não haver ainda lei regulamentadora do exercício dessa profissão, o que gera insatisfação ou até frustração, constituindo-se num fator negativo de produtividade.

2. Problemas que interferem na assistência de enfermagem

● Como era esperado, os dados evidenciam que os principais problemas são os relativos a pessoal, cujo "déficit", em quantidade e qualidade, atinge todos os Serviços hospitalares, merecendo destaque a indicação da necessidade de programas de treinamento.

Comprova-se, também, a insuficiência de materiais e equipamentos, a inadequação da planta física e da estrutura organizacional dos diversos Serviços, constituindo-se, tudo isto, num sério problema, que compromete sensivelmente a qualidade da assistência de enfermagem.

- Quanto ao problema da planta física, não se poderia esperar que a sua forma pavilhonar, planejada há mais de cem anos, para servir a uma Santa Casa, pudesse adaptar-se perfeitamente a um hospital universitário.

Todavia, não fosse a temporariedade do uso, muitos dos problemas apontados, quanto à forma, localização, tamanho, iluminação, número de leitos por enfermaria, poderiam ser corrigidos.

- Deve ser estudado atentamente o problema do fornecimento de materiais, referido por 70,3% dos respondentes.

A falta, insuficiência ou inadequação de materiais são problemas de solução exequível, através a estruturação e organização racionais dos Serviços pertinentes.

- A política de pessoal, mencionada por 85,1% dos entrevistados como um problema que interfere na assistência de enfermagem, merece detida análise.

A remuneração direta e indireta tem estreita relação com a produtividade e necessita de aprofundados estudos.

- A insuficiência de pessoal foi reconhecida como um problema por 89,0% dos respondentes. A relação número de funcionários por leito, bem como o número de horas de assistência de enfermagem por paciente nas vinte e quatro horas devem ser examinados atentamente.

- O problema do absenteísmo, registrado por quase a totalidade dos respondentes (98,1%) deve ser analisado em suas inter-relações com outros problemas de pessoal, como remuneração, assistência médica ao servidor e seus dependentes, alimentação, lazer, etc. Ele não pode ser considerado isoladamente.

- A necessidade, ou melhor, a obrigatoriedade do exame médico admissional não precisaria ser objeto de discussão, mesmo que não tivesse sido mencionado por 90,7% dos respondentes.

- A anotação ou registro, no prontuário, dos cuidados prestados ao paciente é de fundamental importância, quer como medida de controle, quer como fator de aprimoramento da assistência de enfermagem. Este problema está relacionado com os programas de educação em serviço, com o treinamento do pessoal. Apesar de sua grande importância, quase a metade (46,2%) dos respondentes reconheceu a sua inexistência.

- Ficou configurada a não observância das normas éticas profissionais, segundo o depoimento de 61,1% dos entrevistados. A infringência de tais preceitos, compromete diretamente a qualidade da assistência.

- Quase a totalidade dos respondentes confirmaram que o tipo de organização é modo de funcionamento dos Serviços Médicos Auxiliares, dos Serviços Técnicos, dos Serviços Administrativos e Serviços Gerais se constituem em problemas, que afetam a qualidade da assistência de enfermagem.

De fato, o Serviço de Enfermagem é o que mais mantém relações com todos os Serviços Hospitalares. Os chamados serviços de apoio, serviços-meio, se não funcionarem adequadamente, se não inter-relacionarem harmoniosamente com os Serviços-fim (Serviço de Enfermagem, Serviço Médico), irão fatalmente afetá-los em suas funções, no cumprimento de seus objetivos.

Muitos dos problemas apontados nos referidos Serviços, como demora no atendimento, desvio de resultados, falta de plantões, falta de entrosamento

com o Serviço de Enfermagem, falta de treinamento de pessoal, podem ser equacionados, resolvidos ou minorados, através um esforço coordenado dos interessados.

3. Verificação do Nível de Assistência de Enfermagem

Observe-se que, enquanto apenas 51,9% dos profissionais classificaram a assistência de enfermagem prestado como ótima e boa (48,2% boa e 3,7% ótima), pesquisa realizada simultaneamente⁴ verificou que 93,5% dos pacientes assistidos por esta mesma equipe classificou como ótima e boa a assistência de enfermagem. Enquanto 44,4% dos profissionais classificaram de regular a assistência de enfermagem, os mesmos pacientes deram apenas 5,1% de regular. Vide Tabela 2.

Tabela 2 — Verificação do nível de assistência de enfermagem de um Hospital Universitário Estadual de São Paulo, segundo 78 pacientes internados e 54 profissionais de enfermagem, Campinas, 1977.

Nível de Assistência de Enfermagem, segundo os pacientes.			Nível de Assistência de Enfermagem, segundo os profissionais de enfermagem.		
	Nº	%		Nº	%
Ótima e boa	73	93,60	Ótima e boa	28	51,86
Regular	04	5,12	Regular	24	44,44
Má	00	0,00	Má	01	1,85
Péssima	00	0,00	Péssima	00	0,00
Não tem opinião	01	1,28	Não tem opinião	01	1,85
Total	78	100,00	Total	54	100,00

Certamente os profissionais, dotados de maior censo crítico, foram muito mais rigorosos em sua auto-avaliação do que os pacientes, de baixo nível sócio-econômico e gratos pelos "favores" recebidos. De maior validade e utilidade, portanto, é a avaliação feita pelos profissionais de enfermagem.

V — CONCLUSÕES

O estudo de uma amostra composta de 60,6% de uma população de oitenta e nove profissionais de enfermagem de um hospital universitário estadual de São Paulo possibilita chegar às seguintes conclusões, quanto à identificação de problemas que interferem na assistência de enfermagem:

1. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Médicos Auxiliares, dos Serviços Técnicos, dos Serviços Administrativos e dos Serviços

Gerais têm se constituído em problemas, que afetam a assistência de enfermagem.

2. A inadequação da planta física do hospital é um sério fator de limitação da assistência de enfermagem.
3. Os principais problemas do próprio Serviço de Enfermagem referem-se a pessoal: insuficiência quantitativa e qualificativa e necessidade de reformulação da política de pessoal.
4. É elevado o grau de satisfação dos pacientes internados, em relação à assistência de enfermagem. Diferentemente, o nível atribuído a essa mesma assistência pelos profissionais de enfermagem corresponde à metade do grau a ela atribuído pelo pacientes.
5. O presente trabalho, de caráter apenas descritivo, deverá ser completado por outro estudo, quando será elaborada a análise estatística.

ABSTRACT: A survey on technical and administrative problems of nursing assistance in a University hospital was made, taking into consideration the opinion of nursing personnel. Absentism and the deficit of nursing personnel were considered relevant factors.

VII — REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BARRET, J. — *La enfermera jefe*. 2.^a ed. México, Interamericana, 1973.
2. BARQUIN, M. C. — *Dirección de hospitales. Organización de la atención médica*. 3.^a ed. México, Interamericana, 1972.
3. CIETTO, L. — *Das possibilidades do cooperativismo contribuir para o desenvolvimento da enfermagem: tese de Livre-Docência apresentada à Universidade Federal do Rio de Janeiro*. São Paulo, 1975.
4. CIETTO, et al — *Verificação do nível de assistência de enfermagem de um hospital universitário estadual de São Paulo, segundo os pacientes internados: trabalho a-*
presentado no XXIX Congresso Brasileiro de Enfermagem, em Santa Catarina, 1977.
5. FAYOL, H. — *Administração industrial e geral*. 3.^a ed. São Paulo, Atlas, 1958.
6. KRON, T. — *Manual de enfermeria*. México, Interamericana, 1973.
7. KOONTZ, H. & O'DONNELL, C. — *Princípios de administração*. 7.^a ed., São Paulo, Pioneira, 1973 (Vol. I).
8. PERRODIN, C. M. — *Supervision de los servicios de enfermeria*. México, Interamericana, 1965.
9. SHANKS, M. D. & KENNEDY, D. A. — *Administración y enfermeria*. 2.^a ed., México, Interamericana, 1973.

ANEXO

IDENTIFICAÇÃO DOS PROBLEMAS QUE INTERFEREM NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ESTADUAL DE SÃO PAULO, SEGUNDO SEUS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

Formulário n.º

Iniciais do entrevistado

Início da entrevista horas

“RAPPORT”:

- Cumprimentar, preferentemente mencionando o nome da pessoa a ser entrevistada.
- (dispensável) Fazer algum comentário sobre assunto de interesse geral (hospital, unidade, etc.).
- (Se necessário) identificar-se: dar nome e profissão.
- Falar sobre o trabalho: Estamos realizando uma pesquisa, a fim de identificar os problemas que interferem

na assistência de enfermagem deste hospital. **Sua opinião** a respeito do assunto **é muito importante** e terá grande influência na aplicação prática das conclusões deste trabalho. Gostariamos que você respondesse francamente às nossas perguntas, sem preocupação em acertar, pois **o que vale realmente é a sua opinião**. As respostas são anônimas e garantimos absoluto sigilo.

Podemos começar?

(ASSINALAR COM UM CÍRCULO CADA RESPOSTA ESCOLHIDA)

01. Segundo seu parecer, quais os principais problemas que interferem na qualidade da assistência de enfermagem deste hospital? (CITE OS TRÊS MAIS IMPORTANTES)
- | | |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 11. supervisão adequada | 61. planta física do hospital |
| 21. treinamento de pessoal | 71. passagem de plantão |
| 31. material e equipamentos | 81. trabalho em equipe |
| 41. quantidade de pessoal | 91. qualidade do pessoal |
| 51. definição de funções | 101. organização e funcionamento dos outros Serviços do Hospital |
02. Na sua opinião, a planta física deste hospital possibilita ou não possibilita uma assistência de enfermagem adequada ao paciente?
- | | |
|-------------------------------------|---------|
| 12. Sim (PULAR A PERGUNTA SEGUINTE) | 22. Não |
|-------------------------------------|---------|
03. Da relação a seguir, quais os três principais problemas para a assistência de enfermagem
- | | |
|--------------------------------------|----------------------------------|
| 13. posto de enfermagem muito aberto | 63. enfermaria com muitos leitos |
| | 73. copa inadequada |

12. Em relação à média da remuneração paga no mercado de trabalho, você considera o seu salário:
- 112. ótimo
 - 212. regular
 - 312. péssimo
 - 412. bom
 - 512. mau
 - 612. não tem opinião
13. Toda a assistência de enfermagem aos pacientes é regularmente anotada?
- 113. Sim (PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
 - 213. Não
14. Você acha que a falta ou a insuficiência de anotação interfere ou não interfere na qualidade da assistência de enfermagem?
- 114. Sim
 - 214. Não
15. No relacionamento e na assistência aos pacientes são respeitadas as normas de ética profissional pela equipe de saúde?
- 115. Sim (PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
 - 215. Não
16. Das equipes abaixo relacionadas, qual a que mais deixa de respeitar as normas de ética profissional?
- 116. equipe médica
 - 216. equipe de enfermagem
 - 316. outras
- ATÉ AGORA CONVERSAMOS SOBRE OS PROBLEMAS DA EQUIPE DE SAÚDE. A SEGUIR VAMOS FAZER ALGUMAS PERGUNTAS SOBRE OS OUTROS SERVIÇOS DO HOSPITAL.**
17. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Médicos Auxiliares (Raios-X, Laboratório e Banco de Sangue) interferem ou não interferem na qualidade da assistência de enfermagem?
- 117. Sim
 - 217. Não (SE NÃO, PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
18. Qual o problema dos Serviços Médicos Auxiliares que mais interfere na assistência de enfermagem?
- (INDIQUE O PRINCIPAL PROBLEMA DE CADA SERVIÇO RELACIONADO A SEGUIR)
- 118. Raios-X
 - 1118. muito distante
 - 2118. dificuldade de acesso
 - 3118. muitos exames no mesmo horário
 - 4118. demora na realização dos exames
 - 5118. falta de funcionários para transportar pacientes e aparelhos, e ajudar nos exames
 - 6118. outros

218. Banco de Sangue
1218. falta de sangue 3218. não ligação do sangue
2218. falta de assistência 4218. outros
 nos casos de compli-
 cações
318. Laboratório 3318. localização inadequada
1318. atraso na colheita de 4318. falta de plantonista para colher
 materiais material
2318. desvio de resultados 5318. outros
19. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Técnicos (Serviço Social, SAME, Nutrição e Dietética, Farmácia) interferem ou não interferem na qualidade da assistência de enfermagem?
119. Sim
219. Não (SE NÃO, PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
20. Qual o problema dos Serviços Técnicos que mais interfere na assistência de Enfermagem?
(INDIQUE O PRINCIPAL PROBLEMA DE CADA SERVIÇO RELACIONADO A SEGUIR)
120. Serviço Social 3120. falta de entrosamento
 1120. atraso na remoção de com a equipe de en-
 paciente fermagem
 2120. falta de plantão nos 4120. falta de visitas de ro-
 fins de semana e fe- tina às unidades de
 riados internação
 5120. outros
220. SAME 3320. número insuficiente
 1220. falta de controle dos de nutricionistas
 prontuários dos pacientes 3220. falta de relação atua-
 2220. falta de plantões lizada de pacientes
 internados
320. Nutrição e Dietética 5220. outros
 1320. Falta de organização 4320. falta de louças e ta-
 do Serviço lheres
 2320. falta de pessoal 5320. quantidade insuficien-
 auxiliar te de alimentos
 3320. número insuficiente 6320. outros
 denutricionistas
420. Farmácia 5420. falta de pessoal
 1420. má localização 6420. demora na entrega de
 2420. falta de plantonista medicamentos
 3420. corte dos pedidos 7420. outros
 4420. substituição inade-
 quada de medica-
 .mentos

12. Em relação à média da remuneração paga no mercado de trabalho, você considera o seu salário:
- 112. ótimo
 - 212. regular
 - 312. péssimo
 - 412. bom
 - 512. mau
 - 612. não tem opinião
13. Toda a assistência de enfermagem aos pacientes é regularmente anotada?
- 113. Sim (PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
 - 213. Não
14. Você acha que a falta ou a insuficiência de anotação interfere ou não interfere na qualidade da assistência de enfermagem?
- 114. Sim
 - 214. Não
15. No relacionamento e na assistência aos pacientes são respeitadas as normas de ética profissional pela equipe de saúde?
- 115. Sim (PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
 - 215. Não
16. Das equipes abaixo relacionadas, qual a que mais deixa de respeitar as normas de ética profissional?
- 116. equipe médica
 - 216. equipe de enfermagem
 - 316. outras
- ATÉ AGORA CONVERSAMOS SOBRE OS PROBLEMAS DA EQUIPE DE SAÚDE. A SEGUIR VAMOS FAZER ALGUMAS PERGUNTAS SOBRE OS OUTROS SERVIÇOS DO HOSPITAL.
17. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Médicos Auxiliares (Raios-X, Laboratório e Banco de Sangue) interferem ou não interferem na qualidade da assistência de enfermagem?
- 117. Sim
 - 217. Não (SE NÃO, PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
18. Qual o problema dos Serviços Médicos Auxiliares que mais interfere na assistência de enfermagem?
- (INDIQUE O PRINCIPAL PROBLEMA DE CADA SERVIÇO RELACIONADO A SEGUIR)
- 118. Raios-X
 - 1118. muito distante
 - 2118. dificuldade de acesso
 - 3118. muitos exames no mesmo horário
 - 4118. demora na realização dos exames
 - 5118. falta de funcionários para transportar pacientes e aparelhos, e ajudar nos exames
 - 6118. outros

218. Banco de Sangue
1218. falta de sangue 3218. não ligação do sangue
2218. falta de assistência 4218. outros
 nos casos de compli-
 cações
318. Laboratório 3318. localização inadequada
1318. atraso na colheita de 4318. falta de plantonista para colher
 materiais material
2318. desvio de resultados 5318. outros
19. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Técnicos (Serviço Social, SAME, Nutrição e Dietética, Farmácia) interferem ou não interferem na qualidade da assistência de enfermagem?
119. Sim
219. Não (SE NÃO, PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)
20. Qual o problema dos Serviços Técnicos que mais interfere na assistência de Enfermagem?
(INDIQUE O PRINCIPAL PROBLEMA DE CADA SERVIÇO RELACIONADO A SEGUIR)
120. Serviço Social 3120. falta de entrosamento
 1120. atraso na remoção de com a equipe de en-
 paciente fermagem
2120. falta de plantão nos 4120. falta de visitas de ro-
 fins de semana e fe- tina às unidades de
 riados internação
5120. outros
220. SAME 3320. número insuficiente
 1220. falta de controle dos de nutricionistas
 prontuários dos pacientes
2220. falta de plantões 3220. falta de relação atua-
 lizada de pacientes
 internados
320. Nutrição e Dietética 5220. outros
 1320. Falta de organização 4320. falta de louças e ta-
 do Serviço lheres
2320. falta de pessoal 5320. quantidade insuficien-
 auxiliar te de alimentos
3320. número insuficiente 6320. outros
 denutricionistas
420. Farmácia 5420. falta de pessoal
 1420. má localização 6420. demora na entrega de
 2420. falta de plantonista medicamentos
 3420. corte dos pedidos 7420. outros
 4420. substituição inade-
 quada de medica-
 mentos

21. O tipo de organização e funcionamento dos Serviços Gerais e Administrativos (Conservação e Reparos, Lavanderia, Limpeza, Segurança, Almo-xarifado, Mimeografia) interferem ou não interferem na qualidade da assistência de enfermagem?

121. Sim

221. Não (SE NÃO, PULAR A PERGUNTA SEGUINTE)

22. Qual o problema dos Serviços Gerais e Administrativos que mais interfere na assistência de enfermagem?

(INDIQUE O PRINCIPAL PROBLEMA DE CADA SERVIÇO RELACIONADO A SEGUIR)

122. Conservação e Reparos

1122. demora no atendimento dos pedidos de conserto

2122. dificuldade de comunicação (telefone)

222. Lavanderia

1222. falta de controle de roupas

2222. inexistência de distribuição de roupas

322. Limpeza

1322. falta de treinamento do pessoal

2322. falta de equipamentos

422. Segurança

1422. inexistência de um Serviço de Segurança

522. Almo-xarifado

1522. horário rígido de entrega

622. Mimeografia

1622. falta de estencil

2622. falta de papel

3622. outros

3122. falta de organização do serviço

4122. serviços mal feitos

5122. falta de materiais

6122. outros

3222. falta de plantão nos fins de semana e feriados

4222. falta de coleta de roupa suja

5222. outros

3322. inexistência de um serviço de Limpeza organizado

4322. pessoal insuficiente

5322. outros

2422. hospital muito aberto

3422. outros

2522. duplicidade de almo-xarifados

3522. outros

23. Na sua opinião a assistência de enfermagem deste hospital é:

123. ótima

423. má

223. boa

523. péssima

323. regular

623. não tem opinião

E, PARA ENCERRAR, VAMOS CONVERSAR UM POUCO A RESPEITO DE SUA CARREIRA PROFISSIONAL

24. Considerando seu último aniversário, em que grupo você está incluído/a?
- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 124. menos de 20 anos | 524. de 36 a 40 anos |
| 224. de 20 a 25 anos | 624. de 41 a 45 anos |
| 324. de 26 a 30 anos | 724. de 46 a 50 anos |
| 424. de 31 a 35 anos | 824. mais de 50 anos |
25. Qual o grau de estudos que você alcançou?
- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| 125. 1.º grau (primário mais ginásio) | 1225. completo |
| 1125. completo | 2225. incompleto |
| 2125. incompleto | 325. 3.º grau (superior) |
| 225. 2.º grau (colegial) | 1325. completo |
| | 2325. incompleto |
26. Qual o curso de formação profissional que você concluiu?
126. auxiliar de enfermagem
226. técnico de enfermagem
326. enfermeiro/a
27. Há quanto tempo você é formado/a
- | | |
|----------------------|----------------------|
| 127. menos de 2 anos | 327. de 6 a 10 anos |
| 227. de 2 a 5 anos | 427. mais de 10 anos |
28. Há quantos anos você trabalha como profissional de enfermagem?
- | | |
|----------------------|----------------------|
| 128. menos de 2 anos | 328. de 6 a 10 anos |
| 228. de 2 a 5 anos | 428. mais de 10 anos |
29. Há quantos anos você trabalha neste hospital (Hospital Universitário)?
- | | |
|----------------------|----------------------|
| 129. menos de 2 anos | 329. de 6 a 10 anos |
| 229. de 2 a 5 anos | 429. mais de 10 anos |
30. Na relação abaixo, em que grupo você inclui a sua remuneração bruta (REMUNERAÇÃO BÁSICA MAIS ADICIONAL POR CHEFIA, NÍVEL UNIVERSITÁRIO, SERVIÇO NOTURNO E OUTROS)
- | | |
|---------------------------------------|----------------------------------------|
| 130. menos de Cr\$ 2.000,00 | 730. de Cr\$ 4.501,00 a Cr\$ 5.000,00 |
| 230. de Cr\$ 2.000,00 a Cr\$ 2.500,00 | 830. de Cr\$ 7.000,00 a Cr\$ 7.500,00 |
| 330. de Cr\$ 2.501,00 a Cr\$ 3.000,00 | 930. de Cr\$ 7.501,00 a Cr\$ 8.000,00 |
| 430. de Cr\$ 3.501,00 a Cr\$ 3.500,00 | 1030. de Cr\$ 8.001,00 a Cr\$ 9.000,00 |
| 530. de Cr\$ 3.501,00 a Cr\$ 4.000,00 | 1130. mais de Cr\$ 9.000,00 |
| 630. de Cr\$ 4.001,00 a Cr\$ 4.500,00 | |
31. Qual o cargo que você ocupa neste hospital?
131. auxiliar de enfermagem
231. técnico de enfermagem
331. enfermeiro/a

32. Você exerce alguma função de chefia?
132. Sim
232. Não (CASO NÃO, PULAR AS DUAS PERGUNTAS SEGUINTE)
33. Qual a função de chefia que exerce?
133. Diretor de Divisão
233. Diretor de Serviço
333. Assistente da Diretoria da Divisão
433. Supervisor
533. Chefe de Unidade
633. Encarregado de Unidade
733. Responsável por Unidade
833. Outras
34. Você recebe adicional pela função de chefia que exerce?
134. Sim
234. Não
35. Qual o seu regime jurídico de trabalho?
135. CLT
235. título precário (OU SERVIÇOS PRESTADOS)
335. estatutário
435. outros
36. A sua jornada semanal de trabalho regular é de:
136. 40 horas
236. 44 horas
336. 48 horas
436. menos de 40 horas
536. mais de 48 horas
37. Após sua formação profissional básica, você fez algum curso na área de enfermagem com duração igual ou superior a seis meses?
137. Sim
237. Não
38. Você está satisfeito/a no seu emprego atual?
138. Sim
238. Não
39. Você gostaria de mudar de emprego?
139. Sim
239. Não
40. Anotar o sexo do/a entrevistado/a.
140. masculino
240. feminino
- (REGISTRAR OS PROBLEMAS OU DIFICULDADES SURTIDOS E, SE NECESSÁRIO, OPINAR SOBRE A CONFIANÇA QUE MERECEM AS RESPOSTAS)
— (AGRADECER A ENTREVISTA)
— Fim da entrevista horas
— Duração da entrevista
— Nome do/a entrevistador/a, legível