

II SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA
Universidade Estadual de Maringá
28 a 30 de Novembro de 2012

**AValiação DA Satisfação DE Idosos COM A ASSISTÊNCIA HOSPITALAR
– CONSIDERAÇÕES À LUZ DA PSICOLOGIA**

Bruna Portes Maciel (Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá); Ana Carolina Manna Bellasalma (Serviço de Ouvidoria, Hospital Universitário Regional de Maringá); Magda Lúcia Félix de Oliveira (Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá, Centro de Controle de Intoxicações - Hospital Universitário Regional de Maringá).

contato: brunapmaciel@gmail.com

Palavras-chave: Idosos. Satisfação do usuário. Humanização em Saúde.

No Brasil, o Estatuto do Idoso, Lei nº 10.741, de outubro de 2003, destina-se a regular os direitos assegurados às pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, sendo esta a idade tomada como referência para a classificação de idoso (BRASIL, 2003). Atualmente, no Brasil, a população idosa representa um contingente de aproximadamente 18 milhões de pessoas, isto é, 12% da população total. Estimativas apontam que, nos próximos 20 anos, a população de idosos no Brasil poderá exceder 30 milhões de pessoas - quase 13% da população, que utilizará serviços de saúde em todos os níveis de atenção (IBGE, 2010).

Sob o ponto de vista psicológico, o envelhecimento abrange a segunda metade da vida. De um modo geral, o envelhecimento tem sido descrito como uma fase da vida marcada por transformações de ordem bastante variada, tendo início no componente biológico e terminando no componente social. Considerando-se os múltiplos níveis de organização na estruturação do desenvolvimento humano durante este período, o envelhecimento pode ser definido como um período do ciclo de vida em que a generalidade das características pessoais (biológicas, psicológicas e sociais) muda de uma forma relacionada entre si, orientando-se progressivamente para a construção de uma imagem de si mesmo como idoso (e que se diferencia da imagem que habitualmente se faz de um adulto) (FONSECA, 2010).

Fonseca (2010) afirma que, o advento de uma perspectiva positiva em torno do envelhecimento tem conduzido cada vez mais à ideia de que a melhor forma de prevenir os “problemas do envelhecimento” é focar a atenção na valorização das forças das pessoas mais idosas e promover mudanças positivas nesta fase da vida, com vistas a uma adaptação cada vez mais bem sucedida entre as competências individuais e as exigências ambientais.

Um meio para o controle social e dimensionamento da qualidade das instituições de saúde do SUS é a avaliação da satisfação dos usuários, que pode ser medida por diversas metodologias e instrumentos. No entanto, é consenso entre os estudiosos do tema, que ela so-

II SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA
Universidade Estadual de Maringá
28 a 30 de Novembro de 2012

mente representa valor quando o usuário é considerado no processo avaliativo. O nível de satisfação do usuário pode ser entendido como ferramenta gerencial indispensável para o desenvolvimento de programas e qualidade. A compreensão da satisfação do usuário como sinônimo de qualidade tem sido relatada por diversos estudos e, em muitos outros, é tida como indicador essencial para avaliação da qualidade da assistência (YOUNG et al., 2000).

Indicadores de qualidade de hospitais envolvem critérios e investigações que, muitas vezes, não estão ao alcance do leigo, mas há uma série de itens que podem ser vistos antes, durante e após a internação, que permitem avaliar o padrão de qualidade da instituição. Estudos de opinião/avaliação relacionados ao atendimento podem ser realizados nas instituições hospitalares principalmente com vistas às ações futuras de melhorias da qualidade do cuidado, ou também à otimização dos processos para redução de custos (TROCHIN, 2005).

Acredita-se que a pesquisa de opinião ou diagnóstica pode servir para avaliar um processo em andamento, ou ainda, para iniciar um planejamento que promova melhorias e maior satisfação do usuário. Nessa perspectiva, a avaliação dos serviços de saúde deve ser considerada como um processo de determinação do alcance das metas e objetivos propostos pela instituição e também como fonte de subsídios para a tomada de decisão (TROCHIN, 2005).

Considerando que os dados levantados em estudos de opinião/satisfação dos usuários dos serviços hospitalares podem revelar aspectos em que as expectativas dos mesmos não foram plenamente atendidas, e assim, nortear ações pertinentes ao aprimoramento dos serviços, o presente trabalho teve como objetivo identificar a percepção de usuários idosos de um hospital ensino sobre a assistência recebida, levando em consideração a importância da escuta e do acolhimento para os usuários com faixa etária acima dos 60 anos.

O estudo em questão é de caráter descritivo. Fez-se uso de entrevista individual com idosos internados/atendidos ou que acompanhavam usuários no Hospital Universitário Regional de Maringá, no período de janeiro a dezembro de 2011.

O instrumento de coleta de dados foi o roteiro para entrevista semi-estruturada denominado “Pesquisa de Satisfação dos Usuários”. O roteiro é composto por questões referentes ao atendimento recebido pelo paciente e/ou acompanhante nos diversos serviços prestados, como recepção, internamento, equipe de saúde, coleta de exames, radiologia, alimentação, limpeza, repouso e silêncio, e acomodação em geral.

Os dados foram coletados semanalmente, nos setores de internamento: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria; e nos setores de atendimento: Am-

II SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA
Universidade Estadual de Maringá
28 a 30 de Novembro de 2012

bulatório de Especialidades e Pronto Socorro. No presente estudo, foram investigadas as variáveis escolaridade, localidade, dias de internação e o nível de satisfação do usuário. Os dados foram analisados através de estatística descritiva simples.

No ano de 2011, foram aplicados 66 questionários a usuários com faixa etária acima de 60 anos. O maior número de respondentes se deu no Pronto Socorro (27 – 40,9%), seguido de Clínica Médica (18 – 27,2%), e Ambulatório de Especialidades (10 - 15,1%). A maioria dos idosos que teve a satisfação avaliada na pesquisa residiam em Maringá (57,6%) ou em cidades que fazem parte da 15ª Regional de Saúde (28,8%), achados que confirmam o HUM enquanto um hospital regional, incluindo a prestação de serviços à terceira idade. Em relação ao período de internação, a maior parte dos idosos – 57,6% - esteve internada em um intervalo de um a sete dias, evidenciando, também para o idoso, a busca de agilidade no atendimento. Tem-se visualizado nas instituições hospitalares uma grande parcela de idosos em internações de longa permanência, o que incorre em riscos de iatrogenias, evento muito comum nessa clientela. No que concerne ao grau de escolaridade dos idosos entrevistados, pode-se afirmar que a maioria - 59,1% - relatou o ensino fundamental incompleto (menos de oito anos de estudo), evidenciando baixo grau de escolaridade. Sobre a satisfação quanto ao serviço prestado pelo HUM, 95,4% dos idosos avaliaram os serviços recebidos como “Ótimo” (72,7%) e “Bom” (22,7%). Apenas um dos 66 entrevistados avaliou como o atendimento como “Ruim” – 1,5 % - e nenhum deles selecionou a opção “Péssimo”. Assim sendo, de forma geral, o usuário idoso apresenta-se satisfeito com os serviços do HUM.

Bulgarelli e Manço (2008), ao analisarem a satisfação em relação aos anos de estudo, observaram que os idosos com menor escolaridade estavam mais satisfeitos com a saúde bucal. Similarmente ao presente achado, idosos entrevistados em diferentes trabalhos relatados na literatura apontaram estar satisfeitos com assistência dos serviços de saúde.

Compreende-se que, se as ações desenvolvidas são voltadas para a satisfação das necessidades dos usuários, carregam consigo um significado de humanização da assistência, visto que não é um trabalho desenvolvido de forma descolada da realidade e sim estruturado para ser desenvolvido de acordo com a potencial clientela dos serviços de saúde.

Concluindo, no ano de 2011 foram aplicados 66 roteiros de entrevista aos usuários com faixa etária acima de 60 anos, em setores de atendimento e de internação no HUM. Pode-se afirmar que o idoso apresenta como perfil: residência em Maringá ou região, internação por um período de um a sete dias, nível de escolaridade compatível ao ensino fundamental incom-

II SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA
Universidade Estadual de Maringá
28 a 30 de Novembro de 2012

pleto e alto grau de satisfação com os serviços prestados pelo Hospital Universitário Regional de Maringá.

Dados obtidos por meio da aplicação do presente instrumento padronizado têm conotação significativa, visto que, por meio da escuta aberta, os usuários idosos foram acolhidos pelos entrevistadores, com interesse em sua verbalização e disponibilidade para escutar, o que pode ser responsável pela avaliação do usuário como satisfatória, apesar de anunciar, no contato verbal com os entrevistadores, o desejo de um atendimento melhor.

Batistoni (2009) esclarece que, nas intervenções com idosos, torna-se importante resgatar os seus potenciais, acionar suas reservas sociais, emocionais ou cognitivas e possibilitar o exercício da autonomia, por meio de investimento no senso de autoeficácia e controle, sendo importante, nesse sentido, atentar para a idade do ponto de vista do próprio paciente e utilizar a experiência e os conhecimentos acumulados pelo indivíduo ao longo da vida.

Neri apud Batistoni (2009) aponta ainda, que é fundamental compreender o envelhecimento humano enquanto um fenômeno multideterminado pelas dimensões biopsicossociais, tendo em vista que esse conhecimento instrumentaliza o profissional ao fornecer métodos e técnicas de manejo das questões psicológicas do envelhecimento, assim como as bases para a prática do aconselhamento de idosos e familiares e para a tomada de decisões na gestão de serviços.

Além disso, deve ser frisada a necessidade de que os profissionais que entrem em contato com estes usuários estejam familiarizados com o conhecimento corrente sobre as mudanças cognitivas, sobre os problemas e vida diária dos idosos, sobre as características peculiares das psicopatologias e metodologias de avaliação válidas e confiáveis para serem utilizadas com essa população. Faz-se mister, por fim, uma adaptação criativa e a aprendizagem sobre os conhecimentos clínicos em diversos contextos socioculturais e de cuidado à saúde, flexibilizando técnicas e dando preferência a modalidades de intervenção pontuais e breves, que se ajustem aos desafios específicos ligados ao indivíduo idoso (BATISTONI, 2009).

Referências

BATISTONI, S. S. T. Contribuições da psicologia do envelhecimento para as práticas clínicas com idosos. **Psicol. pesq.**, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, 2009. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1982-12472009000200003&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2012.

II SEMINÁRIO DE PRÁTICA DE PESQUISA EM PSICOLOGIA
Universidade Estadual de Maringá
28 a 30 de Novembro de 2012

BRASIL, Lei nº 1074/2003. **Estatuto do Idoso**. Brasília: DF, Outubro de 2003.

BULGARELLI, A. F.; MANÇO, A. R. X. Idosos vivendo na comunidade e a satisfação com a própria saúde bucal. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, jul/ago. 2008.

FONSECA, A. M. Promoção do desenvolvimento psicológico no envelhecimento. **Contextos Clínic**, São Leopoldo, v. 3, n. 2, dez. 2010. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-34822010000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 20 nov. 2012.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, **Censo Demográfico 2010**, 2010.

TROCHIN, D. M. R.; MELLEIRO, M. M.; TAKAHASHI, R. T. A qualidade e a avaliação dos serviços de saúde e de enfermagem. In: KURGANT, P. (Coord.). **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005. p. 75-88.

YOUNG, G. J; METERKO, M.; DESAI, K. R. Patient satisfaction with hospital care: effects of demographic institutional characteristics. **Med Care.**, v. 38, n. 3, p. 325-34, 2000.