



**Congresso Internacional
de Qualidade em Serviços
e Sistemas de Saúde**

ISSN: 2316-9419

ANAIS 2013

18 A 20 DE JUNHO DE 2013
CENTRO DE CONVENÇÕES REBOUÇAS

PERSPECTIVAS DA QUALIDADE EM REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE



TRABALHO Nº 46

AVALIAÇÃO EM SAÚDE

DIMENSÕES ÉTICAS NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM MEDICINA DIAGNÓSTICA

AUTOR: Ana Claudia Alcântara Garzin¹ Centro Universitário São CamiloCOAUTOR: Marta Maria Melleiro²

RESUMO O objetivo deste estudo foi analisar as dimensões éticas que permeiam a qualidade da assistência de enfermagem em uma instituição de Medicina Diagnóstica, fundamentado no modelo Donabedian constituído pelas dimensões de estrutura, processo e resultado. Os dados foram coletados com 203 sujeitos, por meio de questionário composto por uma escala de Likert e analisados estatisticamente, empregando-se o teste de Alpha de Cronbach. Na dimensão de estrutura percebeu-se maior favorabilidade relacionada à privacidade do usuário na realização do procedimento do que em relação ao acesso aos dados sigilosos através do sistema de informação utilizado. Em processo, observou-se alta favorabilidade no que diz respeito ao sigilo profissional das informações do usuário, bem como à individualização do cuidado. E, em resultado, ao reconhecimento pela atitude ética dos trabalhadores e percepção de acolhimento por parte dos usuários. Acredita-se que este estudo ratificou a relação entre qualidade da assistência de enfermagem e a satisfação das necessidades e expectativas do usuário do serviço de saúde.

DESCRITORES Qualidade da assistência à saúde; Avaliação em saúde; Serviços de diagnóstico; Ética; Enfermagem.

INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade de produtos e serviços abrange todas as esferas dos setores produtivos, sejam elas públicas ou privadas.

Nessa direção, a qualidade pode ser definida como um conjunto de propriedades de um serviço ou produto, que o tornam adequado à missão de uma organização concebida como resposta às necessidades e expectativas de seus usuários⁽¹⁾. Trata-se da busca constante de identificação de falhas nos processos de trabalho, visando às conformidades frente aos órgãos reguladores e à satisfação dos usuários⁽²⁻³⁾.

Cabe ressaltar que nos serviços de saúde, a qualidade deve ser enfatizada, uma vez que o produto/serviço é consumido durante a sua realização. Nesse sentido, a interação entre os recursos da instituição afetam o seu desempenho, mas são as ações humanas que determinam esse processo, pois configuram a relação que é construída no momento da realização⁽⁴⁾.

No entanto, a qualidade da assistência não é um atributo abstrato, sendo construída pela análise dos componentes de estrutura, processo e resultado que, apesar de serem independentes, interagem entre si e com o comportamento individual dentro do contexto sócio-político-cultural em que está inserido⁽⁵⁾.

Inserido setor de saúde, encontra-se a Medicina Diagnóstica (MD) que é considerada como um conglomerado de especialidades direcionadas à realização de exames complementares, contribuindo em toda a cadeia de saúde: prevenção, diagnóstico, prognóstico e acompanhamento terapêutico, buscando, constantemente, métodos diagnósticos cada vez mais sensíveis e precisos, atrelados à evolução da ciência e ao avanço tecnológico⁽⁶⁾.

1. Enfermeira. Mestre em Ciências pela Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. Professora no Centro Universitário São Camilo. São Paulo, SP, Brasil. E-mail: anagarzin@usp.com.

2. Enfermeira. Professora Associada da Escola De Enfermagem da Universidade de São Paulo. São Paulo, SP, Brasil. E-mail: melleiro@usp.br

A equipe de enfermagem desempenha papel relevante na prestação da assistência em MD, atuando antes, durante e após o exame diagnóstico, visando à qualidade da assistência e o resultado final do exame⁽⁷⁾.

Todavia, os cuidados de enfermagem não se limitam à competência técnica, uma vez que a dimensão técnica deve ser imbuída pelos princípios éticos no cuidado à saúde, caracterizando, desta forma, a boa prática de enfermagem que alia o saber científico e técnico ao saber ético⁽⁸⁾.

Ao discutir qualidade como produto do trabalho da enfermagem permeado pela ética nessa relação laboral, faz-se necessário compreender a equipe, suas percepções, considerando que a melhoria da qualidade, depende, em grande parte, do compromisso e comprometimento desses profissionais⁽⁹⁻¹⁰⁾.

Este estudo, portanto, fundamenta-se na premissa de conhecer a percepção da equipe de enfermagem que atua em MD acerca das dimensões éticas relacionadas à qualidade da assistência prestada, visto que são poucos os trabalhos produzidos nessa área, almejando que os resultados auxiliem na tomada de decisão e na produção de um conhecimento específico.

OBJETIVO

Analisar a percepção dos trabalhadores de enfermagem de uma empresa de medicina diagnóstica acerca da ética e da qualidade da assistência de enfermagem prestada, considerando-se os componentes das dimensões de estrutura, processo e resultado.

MÉTODO

Trata-se de um estudo quantitativo, exploratório-descritivo, realizado nas unidades de atendimento do Estado de São Paulo de uma empresa privada de MD.

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da própria instituição, devidamente registrado no Conselho Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP e somente após a sua aprovação, iniciou-se a coleta de dados.

A população constituiu-se por enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem da referida instituição, totalizando 203 participantes, os quais foram esclarecidos acerca dos objetivos desta pesquisa, a garantia do sigilo das informações e da voluntariedade, sendo entregue e preenchido, nessa ocasião, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

A coleta de dados ocorreu nos meses de maio e junho de 2010, por meio de um questionário constituído de duas partes, sendo a primeira designada para os dados sócio-demográficos dos participantes e a segunda composta por 45 proposições nas dimensões de estrutura, processo e de resultado, a serem respondidas por meio de uma escala de Likert. Essa escala possuía cinco graus de variação, sendo o grau 1 - discordo totalmente (DT), grau 2 discordo parcialmente (DP), grau 3 – indiferentes (I), grau 4 - concordo parcialmente (CP) e grau 5 - concordo totalmente (CT).

O instrumento foi submetido à validação de conteúdo, por meio da análise de especialistas, bem como foi realizada a avaliação de consistência interna do questionário com a aplicação do teste de Alpha de Cronbach, no qual se obteve valor de 0,90, o que o considerou confiável, uma vez que este valor pode variar de 0 a 1.

Os dados foram armazenados em planilha eletrônica Excel® e as análises estatísticas foram realizadas com o software Stata 10.0 e apresentados na forma de gráficos e figuras. As comparações foram realizadas através dos testes de Mann Whitney e Kruskal Wallis e o nível de significância adotado foi de 5%.

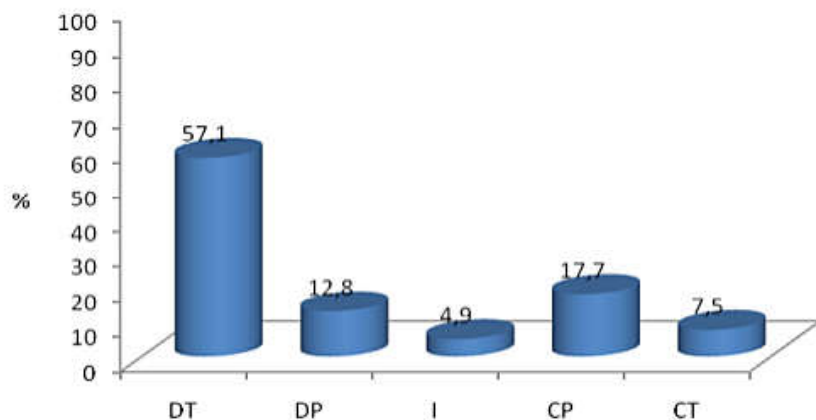
RESULTADOS

Do universo dos participantes, 169 (83%) pertenciam ao sexo feminino e 34 (17%) ao sexo masculino. A média de idade dos trabalhadores foi de 34,1 anos (dp \pm 8,3), do tempo de formação foi de 10,8 anos (dp \pm 7,9), do tempo na função foi de 10 anos (dp \pm 8,1) e do tempo na instituição foi de 6,6 anos (dp \pm 6,0).

Quanto à categoria profissional, 112 (55%) participantes eram auxiliares de enfermagem, seguidos de 72 (36%) técnicos de enfermagem e 19 (9%) enfermeiros.

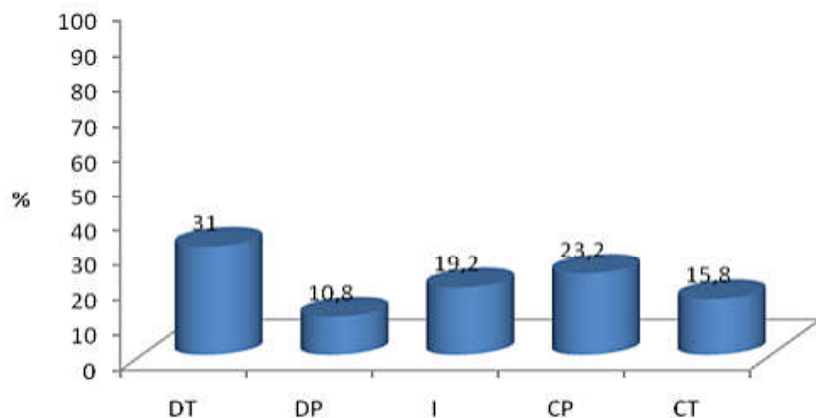
Na dimensão de estrutura, as dimensões éticas estavam relacionadas à privacidade do usuário na realização do procedimento e ao acesso aos dados sigilosos através do sistema de informação utilizado.

Figura 1 – Distribuição das respostas da proposição: As salas de exames não propiciam privacidade ao cliente. São Paulo - 2011



Ao analisar a Figura 1, nota-se que a maior parte dos respondentes discorda da proposição, 142 (69,9%). Porém, 51 (25,2%) sujeitos concordam com a falta de privacidade do usuário nas salas de exame.

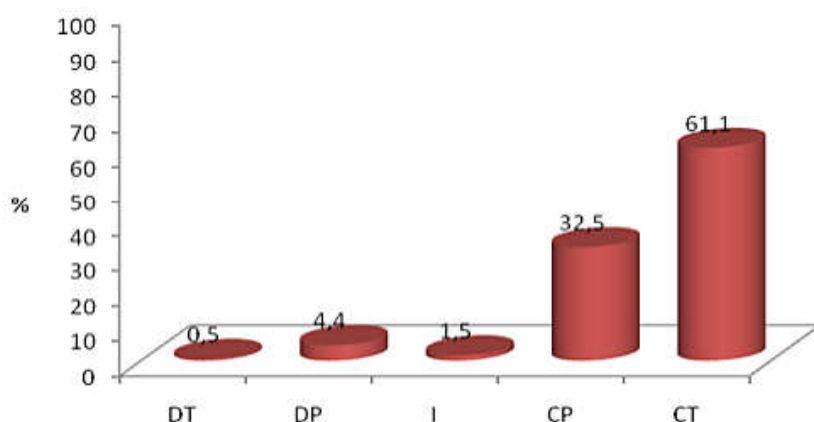
Figura 2 – Distribuição das respostas da proposição: O sistema de informação da instituição permite acesso dos trabalhadores aos dados sigilosos do cliente. São Paulo - 2011



Verifica-se na Figura 2 que 85 (41,8%) participantes discordam que o sistema de informações permite acesso dos trabalhadores aos dados sigilosos do usuário, enquanto 79 (39,%) dos respondentes concordam com esta afirmativa. Constata-se, todavia, que esta proposição obteve o maior percentual de indiferentes 39 (19,2%) sujeitos, o que permite avaliar que não houve clareza na tendência da resposta desta proposição.

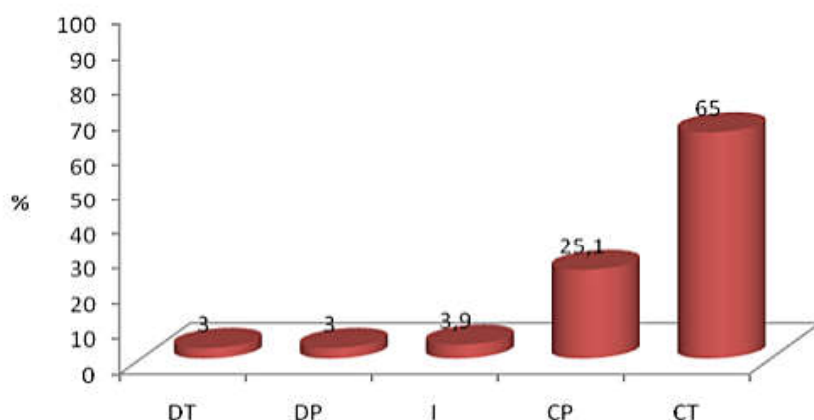
Na dimensão de processo, atribui-se à dimensão ética o sigilo profissional das informações do usuário obtidas durante o atendimento pelos profissionais de enfermagem, bem como à individualização do cuidado.

Figura 3 – Distribuição das respostas da proposição: O sigilo das informações obtidas durante o atendimento aos clientes é mantido pela equipe de enfermagem. São Paulo - 2011



No que tange ao sigilo das informações obtidas durante o atendimento aos usuários da instituição, observa-se na Figura 33, que 190 (93,6%) respondentes concordam com a proposição, destes, 124 (61,1%), total, e 66 (32,5%) parcialmente; 3 participantes (1,5%) demonstram indiferença, 9 (4,4%) discordam de forma parcial e 1 (0,5%), de forma total da proposição.

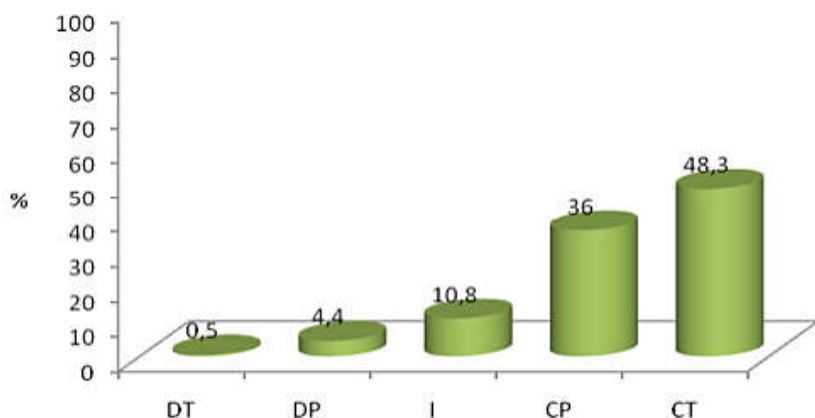
Figura 4 – Distribuição das respostas da proposição: A equipe de enfermagem explica os procedimentos aos clientes de forma individualizada. São Paulo - 2011



Relativo à proposição acerca da equipe de enfermagem explicar os procedimentos aos usuários de forma individualizada, 183 (90,1%) concordam com a assertiva (65% total e 25,1% parcialmente). Para os participantes discordantes, o percentual foi de 6 sujeitos (3%), tanto para os totalmente como para os parcialmente discordantes, enquanto 8 (3,9%) mostram-se indiferentes.

No que tange a dimensão de resultado, as assertivas estão relacionadas ao reconhecimento pela atitude ética dos trabalhadores e percepção de acolhimento dos usuários.

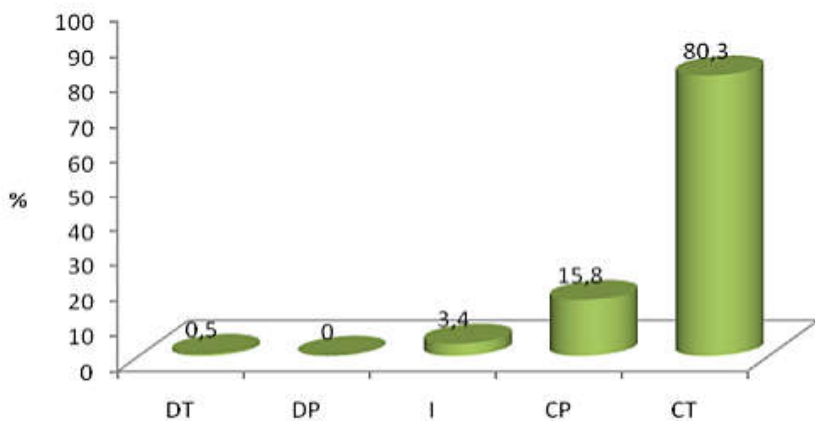
Figura 5 – Distribuição das respostas da proposição: Os indicadores de satisfação dos clientes demonstram que os mesmos sentem-se acolhidos durante a sua permanência na instituição. São Paulo – 2011



Verifica-se por meio da Figura 5 que na percepção da maioria dos participantes, 171 (84,3%), os usuários sentem-se acolhidos durante a sua permanência na instituição.

Para o usuário a qualidade está relacionada ao tipo de interação entre ele e o profissional de saúde, com isso acolher e atender às preocupações do usuário é tão importante quanto ter competência técnica⁽¹¹⁾.

Figura 6 – Distribuição das respostas da proposição: A instituição é reconhecida pela atitude ética de seus trabalhadores. São Paulo – 2011



Na Figura 6 encontram-se os dados referente ao reconhecimento da atitude ética dos trabalhadores da instituição cenário deste estudo. A maioria dos participantes 195 (96,1%) concordou com a proposição; o percentual de discordantes é verificado em 1 (0,5%) e os indiferentes representam 7 (3,4%).

A ética baseada no cuidado e nas relações humanas permite o respeito à autonomia, à individualidade e aos direitos dos seres humanos e se concretiza através da satisfação das necessidades dos usuários que procuram os serviços de saúde^(8,12). Assim, a ética deve ser considerada essencial na política organizacional e imprescindível para o seu desenvolvimento, uma vez que a opção por valores que humanizam a relação com o usuário traz benefícios para a própria empresa⁽¹³⁾.

CONCLUSÃO

Este estudo possibilitou estabelecer um diagnóstico situacional da percepção da equipe de enfermagem de uma instituição de MD em relação à ética e à qualidade da assistência de prestada, mediante as dimensões avaliativas de estrutura, processo e resultado, ratificando a relação entre qualidade da assistência de enfermagem e a satisfação das necessidades e expectativas do usuário do serviço de saúde.

Nesse sentido, ao considerar que a satisfação do usuário e a qualidade do serviço prestado podem ser atribuídas às expectativas e necessidades individuais atendidas e que a ética se concretiza com o respeito à individualidade e o atendimento das necessidades dos usuários, pode-se afirmar que a ética e a qualidade são convergentes, uma vez que ao implementar ações de qualidade, as atitudes éticas inerentes da assistência à saúde estarão contempladas.

REFERÊNCIAS

1. MEZOMO JC. Gestão da qualidade na saúde. Barueri: Manole; 2001.
2. MONTE ADAS, ADAMI NP, BARROS ALBL. Métodos avaliativos de assistência de enfermagem em instituições hospitalares. Acta Paul Enf. 2001; 14(1):89-97.
3. D'INNOCENZO M; ADAMI NP; CUNHA ICKO. O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. Rev. bras. enferm. 2006; 59(1): 84-8.
4. FELDMAN LB, CUNHA ICKO.. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2006; 14(4): 540-5.
5. DONABEDIAN A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. In: Donabedian A, editor. Enfoques básicos para la evaluación. Estructura, proceso y resultado. México DF: La Prensa Médica Mexicana; 1984. p. 94-157.
6. CAMPANA GA, FARO LB, GONZALEZ CPO. Fatores competitivos de produção em medicina diagnóstica: da área técnica para o mercado. J Bras Patol Med Lab. 2009;45(4):295-303.
7. MARINHO RC. Manual de práticas e assistência de enfermagem no setor de diagnóstico por imagem. São Paulo: Iátria; 2010. p. 224.
8. MENDES G. A dimensão ética do agir e as questões da qualidade colocadas face aos cuidados de enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2009; 18(1):165-169.
9. ADAMI NP, YOSHITOME AY. Métodos de avaliação da assistência de enfermagem. Rev Bras Enferm. 2003;56(1):52-6.
10. YURI NE, TRONCHIN DMR. Qualidade assistencial na divisão de enfermagem materno-infantil de um hospital universitário na ótica de enfermeiros. Rev Esc Enferm USP. 2010;44(2): 331-8.
11. SIQUEIRA VTA. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem [dissertação]. São Paulo: Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo; 2010.
12. SOUZA ML, SARTOR VVB, PRADO ML. Subsídios para uma ética da responsabilidade em enfermagem. Texto Contexto Enferm. 2005; 14(1):75-81.
13. MASSAROLLO MCKB, FERNANDES MFP. Ética e gerenciamento em enfermagem. In: Kurcgant P, organizador. Gerenciamento em enfermagem. 2 ed. Rio de Janeiro (RJ): Guanabara Koogan; 2010.