



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

ISSN: 2316-9419

ANALIS 2013

18 A 20 DE JUNHO DE 2013
CENTRO DE CONVENÇÕES REBOUÇAS

PERSPECTIVAS DA QUALIDADE EM REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE



TRABALHO N° 46
AVALIAÇÃO EM SAÚDE

DIMENSÕES ÉTICAS NA QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM MEDICINA DIAGNÓSTICA

AUTOR: Ana Claudia Alcântara Garzin ¹ Centro Universitário São Camilo

COAUTOR: Marta Maria Melleiro ²

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 Donabediano 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⁾.

Inserida 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

Analizar 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 Kruskall Wallis e o nível de significância adotado foi de 5%.

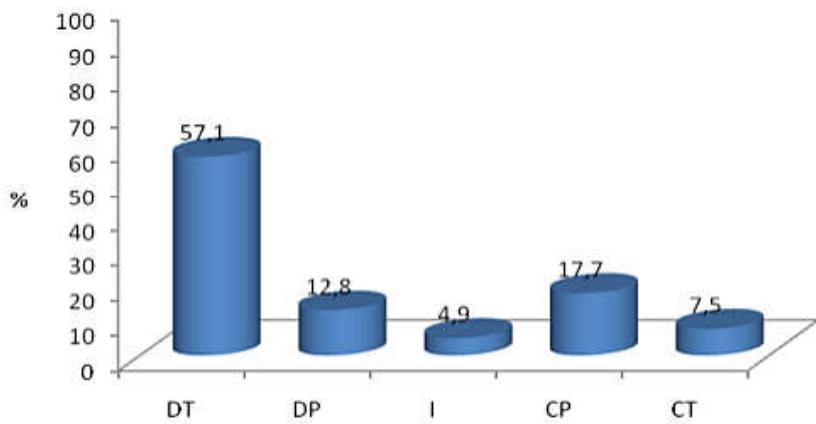
RESULTADOS

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.

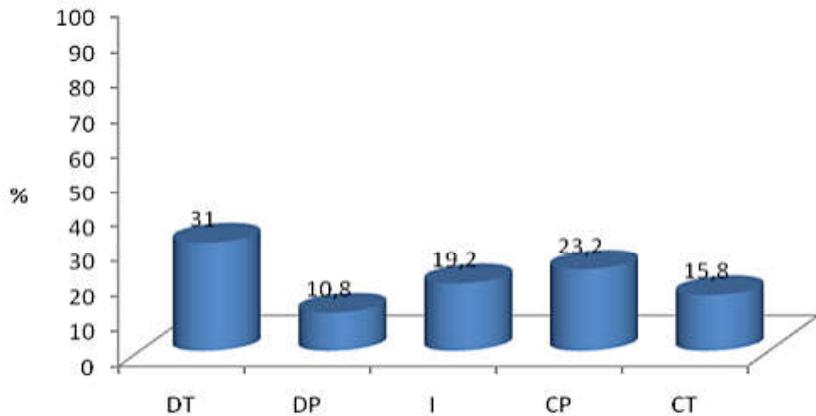
Na dimensão de estrutura, as dimensões éticas estavam relacionadas à privacidade do usuário na realização do procedimento e ao acesso aos dados sigilosos através do sistema de informação utilizado.

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.

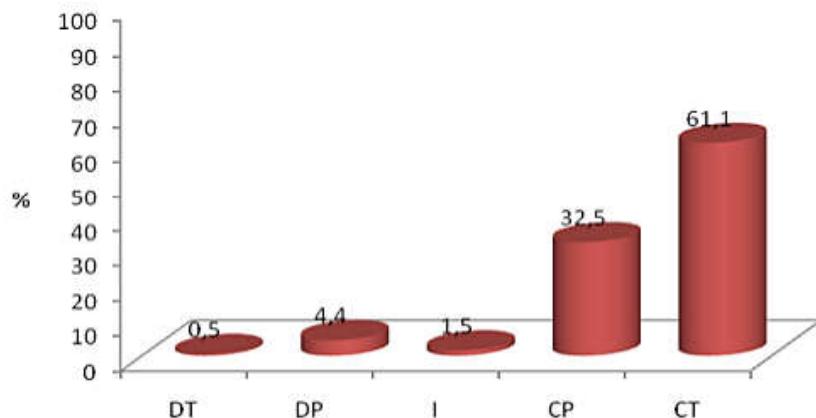
Figura 2 – Distribuição das respostas da proposição: O sistema de informação da instituição permite acesso dos trabalhadores aos dados sigilosos do cliente. São Paulo - 2011



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. Constatase, 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.

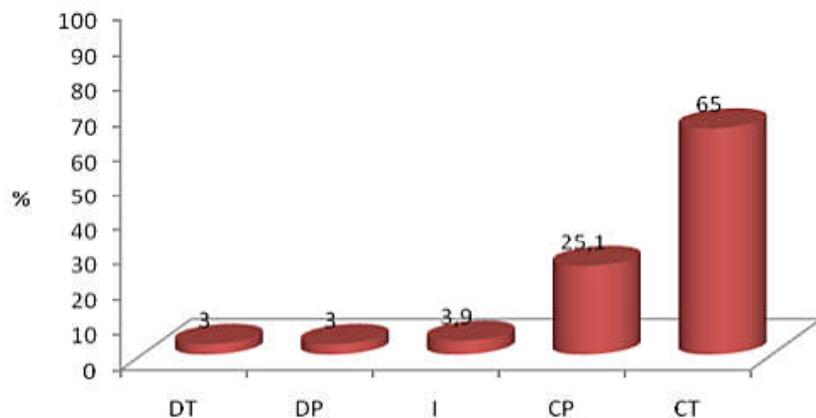
Na dimensão de processo, atribuí-se à dimensão ética o sigilo profissional das informações do usuário obtidas durante o atendimento pelos profissionais de enfermagem, bem como à individualização do cuidado.

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 ao 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.

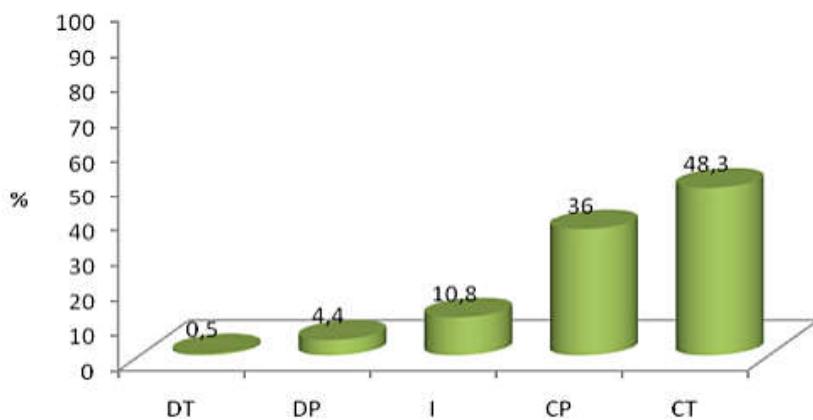
Figura 4 – Distribuição das respostas da proposição: A equipe de enfermagem explica os procedimentos aos clientes de forma individualizada. São Paulo - 2011



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.

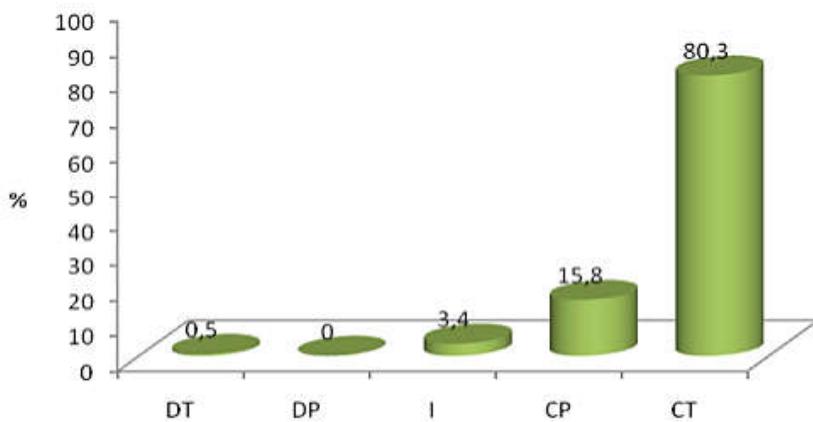
Figura 5 – Distribuição das respostas da proposição: Os indicadores de satisfação dos clientes demonstram que os mesmos sentem-se acolhidos durante a sua permanência na instituição. São Paulo – 2011



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 atentar 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: Kurcgtan P, organizador. Gerenciamento em enfermagem. 2 ed. Rio de Janeiro (RJ): Guanabara Koogan; 2010.