

A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS/FAMILIARES EM RELAÇÃO À INTEGRALIDADE DO COTIDIANO DAS PRÁTICAS EM UM CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL.

NUNES, Cristiane Kenes¹; COIMBRA, Valéria Cristina Christello²; KANTORSKI, Luciane Prado³; SILVA, Camila Neves⁴.

¹ Acadêmica do 9º semestre de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas/UFPeI. Bolsista de Iniciação Científica - PIBIC-CNPq. E-mail: criskeenes@gmail.com

² Enfermeira Professora Doutora da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas/UFPeI. E-mail: valeriacimbra@hotmail.com

³ Enfermeira Professora Doutora da Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas/UFPeI. E-mail: kantorski@uol.com.br

⁴ Acadêmica do 6º semestre de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas/UFPeI. Bolsista de Iniciação Científica - PROBIC/FAPERGS. E-mail: neves.mi@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

O modelo de atenção psicossocial destaca-se pelo cuidado prestado aos usuários desviando seu foco da doença para um atendimento voltado ao indivíduo. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) são serviços de saúde que oferecem práticas que se opõem ao modo asilar de cuidado. Estes novos dispositivos fazem parte de uma rede de serviços substitutivos ao modelo asilar, e consistem em serviços de atenção diária, abertos, com livre acesso aos usuários e familiares e estão pautados no atendimento comunitário, na reabilitação psicossocial e no respeito à subjetividade dos sujeitos, incluindo o familiar no seu tratamento (MIELKE et al, 2009).

Neste sentido torna-se importante a realização de pesquisas que busquem avaliar a satisfação de usuários e familiares sobre a qualidade desses serviços. Segundo Wetzel e Kantorski (2004), pesquisas avaliativas nos cenários dos serviços de saúde mental podem ser compreendidas e utilizadas como instrumento potencial para a efetivação de práticas e saberes psicossociais.

A avaliação qualitativa realizada nos serviços deve envolver tanto quem utiliza como quem os produz e a partir desta avaliação determinará as expectativas e necessidades desses usuários e dos prestadores de serviço. Diante do exposto, torna-se essencial entender como estes principais atores percebem a qualidade dos serviços que estão sendo prestados, visando identificar e analisar as diferentes percepções para a sua intervenção buscando promover a melhoria do cuidado e satisfazer as necessidades da comunidade (RIGHI, SCHMIDT, VENTURINI, 2010).

Cabe ressaltar que o conceito de satisfação refere-se à percepção subjetiva do indivíduo sobre o cuidado que é recebido. A satisfação, enquanto dimensão da qualidade da assistência está ligada às expectativas dos usuários (COIMBRA et al, 2011). Dessa forma, o objetivo deste trabalho é avaliar a satisfação dos usuários/familiares em relação à integralidade do cotidiano das práticas em um Centro de Atenção Psicossocial.

2 METODOLOGIA (MATERIAL E MÉTODOS)

Este estudo é um recorte da pesquisa intitulada Avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial da Região Sul do Brasil (CAPSUL). Trata-se de um estudo avaliativo, descritivo, coordenado pela Faculdade de Enfermagem da UFPeI em

parceria com a Escola de Enfermagem da UFRGS e o Curso de Enfermagem da UNIOESTE – Cascavel.

A pesquisa foi apreciada e aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas (Of. 074/05 de 11 de novembro de 2005), contou com o financiamento do Ministério da Ciência e Tecnologia através do CNPq e apoio do Ministério da Saúde. Sendo realizada uma avaliação de serviços que se desdobrou em um estudo qualitativo e outro quantitativo, abrangendo os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.

Este estudo aqui apresentado consiste em um recorte qualitativo, baseado nas entrevistas semi-estruturadas, realizadas com 12 familiares, e 11 usuários do CAPS de Alegrete/RS em 2006. Como forma de análise optou-se pela análise temática baseada em Minayo (2008), cujas etapas são divididas em pré-análise, para a escolha das informações, leitura flutuante e contato intenso com o material. A segunda etapa versa sobre a exploração do material, através da reunião dos dados para entender a natureza do texto. E a terceira etapa consiste no tratamento dos dados obtidos e interpretação baseando-se em compreensões pessoais e em um referencial teórico.

A construção do modelo para avaliação da satisfação de usuários e familiares foi inspirada nas teorias de Puentes-Rosas et al, (2006), que relaciona os critérios de avaliação com alguns domínios selecionados por especialistas da OMS que foram utilizados em pesquisa realizada no México. Os domínios, para facilitar sua medição da satisfação, são: autonomia, confidencialidade, comunicação, tratamento respeitoso, condições das instalações básicas, pronto-atendimento, acesso a redes de apoio social. Alguns desses domínios surgiram como resultado da análise dos dados coletados.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os CAPS muito mais do que um serviço, mas como uma estratégia que produz ruptura ao modelo assistencial hegemônico, necessita de constante avaliação com relação à satisfação dos usuários, a fim de saber se o serviço ofertado está de acordo com as reais necessidades dos mesmos.

Os autores DIAS, RAMOS e COSTA (2010), defendem a necessidade de investigar a satisfação dos sujeitos que se utilizam desses serviços para mensurar se o atendimento de suas necessidades está de acordo com o que se esperava. Para isso necessita-se saber exatamente quais as expectativas e quais as suas percepções em relação ao cumprimento dessas expectativas.

Ao se realizar uma pesquisa de avaliação sobre satisfação traz-se discussões sobre as condições da oferta da atenção à saúde, avaliando e emitindo juízo de valor sobre o bom e o ruim apontando potencialidades e possíveis soluções para o problema. O usuário pode ser um grande colaborador da organização do serviço se a este for dada voz, ou seja, através da avaliação da satisfação do usuário podem-se adotar novas estratégias ou melhorar as existentes para qualificar o resultado do cuidado (COIMBRA et al, 2011).

No que se refere ao domínio tratamento respeitoso observou-se a satisfação dos familiares e usuários em relação às atividades oferecidas no serviço bem como ao atendimento prestado considerando o cuidado baseado nos princípios da integralidade, assistindo o usuário em todos os aspectos biopsicossociais. Percebe-

se também que a comunicação e a confidencialidade estão presentes, seja em relação à doença ou referente ao tratamento ofertado aos usuários evidenciando um cuidado humanizado, existindo vínculos entre equipe, familiares e usuários e havendo a responsabilização de ambos pelo cuidado.

O Ministério da Saúde (Brasil, 2010) preconiza a criação de espaços de encontros entre os sujeitos baseados no acolhimento como espaços de escuta e de recepção proporcionando a interação entre usuários/equipe/família. Faz-se necessário também que o usuário seja recebido com horários flexíveis, que exista um espaço de espera, um ambiente de escuta, de privacidade e individualidade, facilitando o processo de trabalho, aumentando a interação da equipe e possibilitando atendimento personalizado.

Outro domínio avaliado em relação ao cotidiano das práticas foram as condições das instalações básicas caracterizados como estrutura física, limpeza e iluminação, estas se encontram apropriadas na avaliação dos sujeitos deste trabalho. A ambiência, enquanto espaço de encontro entre sujeitos, apresenta-se como um dispositivo que potencializa e facilita a capacidade de ação e reflexão das pessoas envolvidas nos processos de trabalho, possibilitando a produção de novas subjetividades. A construção do espaço deve propiciar a possibilidade do processo reflexivo, garantindo a construção de ações a partir da integralidade e da inclusão (BRASIL, 2010).

No que diz respeito ao domínio autonomia, o trabalho da equipe está voltado para que privilegiem a liberdade de escolha, em que é dado espaço aos usuários de escolherem as atividades que querem participar. Assim como proporcionam momentos de integração fora de ambientes do CAPS, oferecendo e estimulando acesso a rede de apoio social demandando que o usuário receba atenção hospitalar, sempre que necessário, mas sem perder o contato com o seu meio social. Às discussões sobre o tratamento realizado dentro e fora do hospital psiquiátrico, no convívio com a família, integrado à comunidade visa consolidar o modelo de atenção pautado no “cuidado em liberdade”.

De acordo com Schneider et al, (2009) é importante para os usuários do serviço e seus familiares, por meio de sua participação opinar, vivenciar experiências distintas, reconhecendo-se como integrantes e atuantes no serviço contribuindo para a reestruturação dos Centros de Atenção Psicossocial, enquanto um espaço de reabilitação psicossocial, indo ao encontro dos pressupostos e diretrizes da Reforma Psiquiátrica.

E por fim o pronto-atendimento, domínio este, entendido como o tempo decorrido entre a procura de atenção e a providência do serviço em resolver o problema. Os sujeitos entrevistados referem o serviço ter a preocupação em acolher, atender e resolver as demanda de forma eficiente e comprometida. Este domínio enquanto capacidade de acolher as demandas para além das questões pautadas na doença, ampliando-se para a vida dos sujeitos, possibilita que a rede de atenção em saúde possa acompanhar as pessoas e assisti-las em suas necessidades, oferecendo suporte de forma efetiva e eficiente.

Diante disso, podemos afirmar que os usuários e seus familiares exercem um papel de importante de protagonistas no sistema de saúde. Ajudando assim a repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, para tanto se faz necessário entender como estes sujeitos avaliam o atendimento prestado.

4 CONCLUSÃO

A partir da avaliação dos serviços é possível afirmar que o trabalho desenvolvido pelos profissionais do CAPS é de qualidade e traz resultados positivos, que consolidam o modelo de atenção psicossocial, uma vez que satisfazem as necessidades e expectativas dos sujeitos envolvidos. Também ressaltamos a importância da avaliação da família, pois o indivíduo em sofrimento psíquico precisa da participação da família em seu tratamento. Os familiares têm contribuições importantes no que se refere não apenas a administração de medicação, mas também nos cuidados diários, e em todo o contexto social, que os sujeitos estão inseridos.

Diante do exposto, fica a certeza que devemos reinventar sempre nossas práticas cotidianas de forma a contemplar os princípios da Reforma Psiquiátrica e da integralidade oferecendo aos indivíduos projetos de reintegração social proporcionando plenas condições de desenvolvimento de uma vida integrada ao ambiente comunitário. Nesta avaliação concluímos que é de grande relevância a realização de estudos avaliativos nos diferentes serviços substitutivos para que seja possível fazer releitura dos cenários atuais e refletir sobre os avanços conquistados para melhorar a qualidade desses novos serviços, assim como conhecer suas limitações e repensar formas de superá-las.

5 REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Ambiência**. 2 ed. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2010.
- COIMBRA, VCC; KANTORSKI, LP; OLIVEIRA, MM; PEREIRA, DB; NUNES, CK; ESLABÃO, AD. Avaliação da satisfação dos usuários com o cuidado da saúde mental na Estratégia Saúde da Família. **Revista Escola Enfermagem USP**, v. 45, n. 5, p. 1150-6; 2011; www.ee.usp.br/reeusp/
- DIAS, OV; RAMOS, LH; COSTA, SM. Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde na Perspectiva da Satisfação dos Usuários. **Revista Pró-univerSUS**, Vassouras, v. 1, n. 1, p. 11-26, jul./dez., 2010
- MIELKE, FB; KANTORSKI, LP; JARDIM, VMR; OLSCHOWSKY, A. Avaliação de um serviço substitutivo em Saúde Mental. **Cogitare Enfermagem**, Jan/Mar; v. 14, n. 1, p. 52-8, 2009.
- MINAYO, MCS. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 11. ed. São Paulo: Hucitec, 2008. 407p.
- PUNTES ROSAS, E; GÓMEZ, OD; LATORRE, FG. Trato a los usuarios en los servicios públicos de salud em México. **Rev Panam Salud Publica**. v.19, n. 6, p. 394-402, 2006.
- RIGHI, AW; SCHMIDT, AS; VENTURINI, JC. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. **Revista Produção Online**, set; v.10, n.3, p. 649-669, 2010.
- SCHNEIDER, J; CAMATTA, MW; NASI, C. O trabalho em um Centro de Atenção Psicossocial: uma análise em Alfred Schütz. **Revista Gaúcha Enfermagem**. v. 28, n. 4, p. 520-6, 2007.
- WETZEL, C; KANTORSKI, LP. Avaliação de serviços em saúde mental no contexto da reforma psiquiátrica. **Texto contexto enfermagem** [online], v.13, n.4, p. 543-548, 2004.