

# **PERCEPÇÕES E SATISFAÇÃO DE PACIENTES COM LESÃO MEDULAR INTERNADOS PARA REABILITAÇÃO ACERCA DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM**

1. Ruth Fernandes Pereira; 2. Vitória Braz de Oliveira Alves; 3. Helena dos Santos Castro Gomes

<sup>1</sup> Enfermeira, Especialista em Saúde Funcional e Reabilitação.

<sup>2</sup> Enfermeira, Mestre em Enfermagem, Tutora da Residência Multiprofissional em Saúde Funcional e Reabilitação do Centro Estadual de Reabilitação e Readaptação Dr Henrique Santillo – CRER.

<sup>3</sup> Enfermeira, Especialista em Saúde Funcional e Reabilitação.

E-mail: ruthfernandess@hotmail.com

## **INTRODUÇÃO**

A obtenção da satisfação do paciente tem sido uma das ferramentas de investigação de indicadores de qualidade por ser fonte de informações relevantes para o desenvolvimento de melhorias nas ações, estratégias, programas e protocolos, que auxiliam para qualidade da assistência (DERMINDO, 2019).

Compreendendo tal benefício, é relevante identificar aspectos envolvidos na satisfação quanto aos cuidados de enfermagem nos diversos contextos em saúde, uma vez que os enfermeiros constituem a maioria dos profissionais, comparada às demais categorias da área da saúde e de forma contínua permanece mais próximo ao usuário (BERNARDO; LUCAS, 2020). Assim, dentre as áreas de atuação da enfermagem está o contexto da reabilitação de indivíduos com Lesão Medular (LM).

Em consonância com o cenário reabilitador, a enfermagem como membro indispensável da equipe interdisciplinar na reabilitação hospitalar, é necessário seja feito corretamente e claramente de forma que o paciente compreenda o que é realizado e a necessidade das ações, tendo propriedade sobre sua assistência na tomada de decisão, exercendo os princípios estabelecido pela Política Nacional de Humanização (PNH) do incentivo a autonomia e protagonismo dos sujeitos (FERREIRA; FILONI; ALVES, 2021).

## **OBJETIVO**

Partindo dos aspectos envolvendo o indivíduo com lesão medular, cuidados de enfermagem na reabilitação hospitalar e satisfação do paciente, este estudo teve por objetivo compreender a visão e a satisfação de pacientes com lesão medular internados

em um centro de referência em reabilitação, quanto aos cuidados de enfermagem, de forma a evidenciar o papel do profissional enfermeiro na adesão do paciente durante o processo de reabilitação e readaptação.

## **METODOLOGIA**

Este estudo trata-se de uma pesquisa de campo de caráter misto, do tipo quantitativa com abordagem exploratória observacional, realizada nas dependências de um Centro de Reabilitação do estado de Goiás, com amostra por conveniência de 22 indivíduos diagnosticados com lesão medular, com a saturação de dados de 21 correspondendo à pesquisa qualitativa.

Foram utilizados dois instrumentos, um roteiro semi-estruturado para investigação qualitativa e o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) com objetivo de mensurar o nível de satisfação referente aos cuidados de enfermagem, composto por 25 afirmativas, com questões positivas e negativas, divididas em três domínios: área técnica-profissional; confiança; educacional (OLIVEIRA, 2004).

Em termos da análise qualitativa, após as entrevistas foram transcritos todos os áudios, seguindo os princípios e passos do método de análise de conteúdo de Bardin (BARDIN, 2016). Em contrapartida nos resultados do ISP foram classificados em escala do tipo *likert*, seguindo as recomendações do autor Oliveira (OLIVEIRA, 2004) que o validou, nele as questões positivas tiveram pontuação invertidas, contrária às negativas.

Na análise estatística, a caracterização do perfil demográfico e dados clínicos dos pacientes foi realizada por meio de frequência absoluta, frequência relativa, média, desvio padrão, mediana, mínimo e máximo. A normalidade dos dados foi verificada por meio do teste de Shapiro-Wilk. A comparação dos domínios do ISP com o perfil da amostra foi realizada por meio do teste *t* de Student e Análise da Variância (ANOVA) seguida do teste de Tukey. A análise de correlação de Pearson foi aplicada a fim de avaliar a relação entre as pontuações dos domínios do ISP. Os dados foram analisados com o auxílio do *Statistical Package for Social Science*, (IBM Corporation, Armonk, USA) versão 26,0. O nível de significância adotado foi de 5% ( $p < 0,05$ ).

Essa pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Excelência em Ensino, Pesquisas e Projetos Leide das Neves Ferreira com número de parecer 5.251.083.

## **RESULTADOS E DISCURSSÃO**

Em relação ao perfil da população estudada, o resultado correspondeu a estudos que evidenciaram a predominância do sexo masculino (81,8%) acometidos pela doença e faixa etária acima de 40 anos (média de 45,1 anos), como evidenciado por Pereira e Cunha (2021).

A satisfação dos participantes em relação aos cuidados de enfermagem foi positiva em relação aos três domínios, sendo o domínio educacional o mais bem avaliado (4,39), seguido da área técnica-profissional (4,06) e por último confiança (4,04), como demonstrado na tabela 1.

**Tabela 1.** Estatísticas descritivas dos domínios do ISP dos pacientes com lesão medular de um centro de reabilitação do estado de Goiás, GO, Brasil, 2022 (n = 22).

	Média	Desvio padrão	Mediana	Mínimo	Máximo
Confiança	4,04	0,65	4,18	2,73	4,91
Educacional	4,39	0,55	4,57	3,29	5,00
Área técnica/profissional	4,06	0,79	4,29	2,14	5,00

Consequentemente, nesse estudo, ao analisar o domínio confiança que em geral obteve menor score de satisfação (4,04) as questões de maiores e menores pontuações observou-se uma satisfação pontual dos cuidados, no que diz respeito a percepção do paciente sobre o enfermeiro como alguém agradável e aberto para estabelecer conversas, no entanto há uma menor satisfação quanto ser amigável, atencioso e presente, tendo uma das questões como menor satisfação colocado que “o enfermeiro passa muito tempo no posto para perder tempo conversando comigo”.

Em estudos que se propuseram a avaliar a satisfação do paciente hospitalizado quanto a assistência de enfermagem em unidades de internação por meio do ISP, apresentaram em seus resultados fatos semelhantes, tal como o de Santos *et al.* (2019).

Para mais, os resultados qualitativos expressos pela categoria “Relação enfermeiro-paciente”, apontaram também que os participantes observam e prezam pela construção de vínculo e escuta qualificada. Os trechos das entrevistas a seguir, reproduzem essas percepções:

*“[...] tenho eles como um amigo meu, não como enfermeiro. Muito satisfeito com eles. Fiz muita amizade aqui” (Participante 05).*

*“Bem. Gosto de conversar com o enfermeiro, eles escutam, né?” (Participante 12).*

Não obstante, o domínio educacional obteve maior nível de satisfação (4,57), sendo divergente a outros estudos que utilizou o mesmo instrumento ISP que apontaram um menor score. De forma enfática, em suas conclusões os estudos indicaram a necessidade do fortalecimento do papel dos enfermeiros como educadores no contexto hospitalar (FERREIRA *et al.*, 2021; GUILHERME *et al.*, 2018; SANTOS *et al.*, 2019). Todavia, congruente ao resultado da presente obra, um estudo realizado em São Paulo em um Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais, obteve no domínio educacional a maior satisfação (PRADO *et al.*, 2019).

Ademais, a categoria “A percepção do cuidado”, apontou ações que correlacionam ao domínio educacional, contendo opiniões positivas sobre as orientações dadas pelo enfermeiro em destaque ao seu papel de educador. Como algo de grande aproveitamento, encaram os cuidados e orientações até com certa obrigatoriedade para sua reabilitação, no que envolve aspectos também de corresponsabilidade em saúde, sinalizando como algo importante para o processo de reabilitação, como evidencia os seguintes trechos:

*“[...] sempre fala pra mim o que precisa fazer, né? Então pra mim eu me sinto até honrado de ter meus cuidados e seguir as orientações deles, que é muito boa” (Participante 04).*

*“Eles falam o que a gente tem que fazer, aí é como se fosse uma obrigação e a gente tem que fazer” (Participante 07).*

Seguindo essa linha, os resultados da comparação do ISP com o perfil demográfico e dados clínicos dos participantes, revelou ainda uma relação entre satisfação e nível de independência funcional, ao apontar que entre os participantes o nível lombar sobressaiu com maior satisfação aos cuidados de enfermagem ( $4,57 \pm 0,61$ ). Tal aspecto foi levantado pelo estudo de Rocha *et al.* (2021), que apontou melhor funcionalidade atribuída para lesões lombares.

Na categoria “Percepção do cuidado”, quando tratado das ações realizadas pelo enfermeiro, os participantes demonstraram conhecer os cuidados específicos da reabilitação da lesão medular, sendo levantados ainda fatores que interferem na realização dos cuidados orientados pelo enfermeiro. As falas expostas exemplificam tais colocações:

*“Curou minhas lesões [...] falaram sobre lesões [...] ele orientou minha mãe e irmãs, como é que faz o CAT, ensinou tudo direitinho, o que tem que fazer e o que não tem que fazer” (Participante 13).*

*“Uma orientação dá pra seguir normalmente, outras nem tanto. Porque tem coisa que é difícil. Controlar o intestino, é o mais difícil. E também a questão de largar a fralda é difícil. E às vezes com isso eu me sinto frustrada de não conseguir fazer [...]” (Participante 12).*

Neste pensar, o enfermeiro, têm um papel importante na elaboração de um plano de cuidados aplicável e efetivo para o paciente, que leva em conta os principais determinantes para adesão à reabilitação, como o nível neurológico da lesão, apoio da família, aspecto Institucional/governamental, sociedade e o empenho em reabilitar (WADE, 2020).

## **CONCLUSÃO**

Diante dos resultados, conclui-se que os indivíduos com LM em reabilitação, apresentam-se satisfeitos com os cuidados de enfermagem no que se refere aos três domínios do Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), estando devidamente proporcional a aspectos da humanização em saúde em respostas às questões de relação interpessoal, qualidade das informações, condutas do profissional e disponibilidade para os cuidados.

Tornando necessário ainda, pesquisas de caráter exploratório e intervencionistas voltadas a planos terapêuticos para lesão medular.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011: Almedina Brasil, 2016.

BERNARDO, D.; LUCAS, P. B. Satisfação Dos Usuários Com Os Cuidados De Enfermagem - Revisão Integrativa Da Literatura, p. 822–832, 2020.

CASTRO, S.L.S.; PEREIRA, T.G.G. Perfil epidemiológico do traumatismo raquimedular em um hospital de referência do distrito federal: um estudo retrospectivo, v. 7, p. 6, 2021.

COUTINHO, A.F.P. *et al.* The Satisfaction of Patients Assisted by a Health Education

Ambulatory / Satisfação dos Pacientes Atendidos no Ambulatório de Educação em Saúde. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 11, n. 5, p. 1111–1116, 2019.

DERMINDO, M.P. Gestão eficiente na saúde pública brasileira. **JMPHC | Journal of Management & Primary Health Care | ISSN 2179-6750**, v. 11, n. 1, p. 10–12, 2019.

FERREIRA, P.H. *et al.* Confiança Do Paciente Hospitalizado Com a Equipe De Enfermagem, p. 73–82, 2021.

FERREIRA, V.C.; FILONI, E.; ALVES, V.L.S. Percepção sobre humanização na enfermagem em um hospital público. **Life Style**, v. 7, n. 2, p. 27–33, 2021.

GOH, M.L. *et al.* Patient Satisfaction Is Linked to Nursing Workload in a Singapore Hospital. **Clinical Nursing Research**, [s. l.], v. 27, n. 6, p. 692–713, 2018.

GUILHERME, Luís *et al.* ARTIGO ORIGINAL Satisfação do paciente sobre a assistência de enfermagem hospitalar. **Enfermagem Brasil**, v. 17, n. 3, p. 236–280, 2018.

OLIVEIRA, A.L. **Satisfação do Paciente com Cuidados de Enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument**. 2004. 132 f. - Universidade Estadual de Campinas, 2004.

PRADO, J.T.O. *et al.* Avaliação da assistência de enfermagem em um hospital especializado. **Revista Recien - Revista Científica de Enfermagem**, v. 9, n. 28, p. 123–130, 2019.

ROCHA, A.S. *et al.* Perfil funcional das sequelas de lesão medular nas diferentes etiologias. **Revista Cif Brasil**, v. 13, n. 1, p. 38–51, 2021.

RODRIGUES, A.F.S.M.A.; SANTOS, R.C.O. QUALIDADE DE VIDA: atuação do enfermeiro na reabilitação e autonomia de pacientes com trauma raquimedular, v. 3, n. 2, p. 6, 2021.

SANTOS, J.L.G. *et al.* SATISFACTION OF PATIENTS ABOUT THE Nursing CARE IN SURGICAL UNITS: mixed method research. **Reme Revista Mineira de Enfermagem**, v. 23, p. 1–7, 2019.

WADE, D.T. What is rehabilitation? An empirical investigation leading to an evidence-based description. **Clinical Rehabilitation**, v. 34, n. 5, p. 571–583, 2020.