

## EDUCAÇÃO EM SAÚDE: COMO FERRAMENTA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.

**Maria da Conceição Sousa Cavalcanti<sup>1</sup>; Francisca Jacinta Feitoza de Oliveira<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Enfermeira; Especialista em Gestão Hospitalar; [cavalcantisousa@hotmail.com](mailto:cavalcantisousa@hotmail.com)

<sup>2</sup> Enfermeira; Mestre em Saúde; Docente na UFMA; Orientadora; [jacinta\\_feitoza@hotmail.com](mailto:jacinta_feitoza@hotmail.com)

<sup>1</sup>Instituto Universitário Atlântico – Programa de Mestrado

<sup>2</sup>Universidade Federal do Maranhão – Campus Imperatriz

### RESUMO

A prática da educação em saúde é importante ferramenta utilizada para promoção da melhoria da condição de vida da população gerando saberes individuais e coletivos. A educação permanente dos profissionais em saúde favorece a desconstrução de modelos preexistentes possibilitando a construção de novos valores e metas promovendo mudanças de gestão, atendimento e participação social. Objetivou-se com este estudo avaliar a satisfação do paciente com o serviço ofertado com foco nas ações de educação em saúde. Foi um estudo transversal, com abordagem descritiva e quantitativa fundamentado no modelo Donabedian considerando a tríade: estrutura, processo e resultado. O resultado da pesquisa é relevante para estimular transformações individuais e coletivas na produção de saberes, propiciando autonomia e capacidade no cuidar. Aponta que a prática educativa realizada pela equipe é facilitadora do processo de educação em saúde culminando na melhoria da condição de vida e saúde através do empoderamento e responsabilização do paciente/sujeito.

Palavras-chave: Educação em saúde. Avaliação da qualidade. Serviços de Urgência e Emergência.

### 1 INTRODUÇÃO

A Educação em Saúde simplifica a interação e o envolvimento entre profissionais de saúde e pacientes, criando novas maneiras de acolhimento e atendimento, através do diálogo, compreensão da patologia/problema que o cliente apresenta. Foi realizada pesquisa em bancos de dados online como a *BVS*; *Bireme*; *Lilacs*; *Scielo* e Google Acadêmico no qual realizou-se o cruzamento das palavras-chave do tema estabelecido apresentando insuficiência de resultados.

A pesquisa justifica-se pelo propósito de compreender a organização hospitalar, buscando identificar dificuldades e possíveis entraves que os profissionais enfrentam e que possam vir a interferir na qualidade do cuidado direto ao paciente. Pretende também, avaliar o nível de satisfação do usuário por meio das ações de educação em saúde promovendo qualidade de atendimento.

A pesquisa utilizou a abordagem direta ao paciente, tendo como objetivo avaliar a satisfação do paciente com o serviço ofertado com foco nas ações de educação em saúde e almeja, através do resultado, contribuir com uma nova visão, apontando novos métodos de planejamento, direção, organização, controle e avaliação dos recursos disponíveis em educação em saúde,

intencionando auxiliar através dos novos dados encontrados, uma melhor qualidade nos serviços hospitalares.

## 2 DESENVOLVIMENTO

No Brasil, de acordo com Montenegro, 2010, as políticas públicas de educação em saúde estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS) apresentam desafios e necessidades constantes de fomento visando o desenvolvimento de profissionais em um processo permanente de aprendizado gerando oportunidade de desconstrução de modelos preexistentes possibilitando a construção de novos valores, objetivos e metas promovendo mudanças de gestão, atendimento e participação social.

A educação para a Saúde tem papel destacado no processo saúde/doença conscientizando o profissional/cliente para a intervenção individual e coletiva favorecendo as ações dos programas de saúde e a qualidade dos serviços assistenciais, motivando a satisfação da população. Objetivando a melhoria na condição de saúde, o Ministério da Saúde (MS) instituiu a Política Nacional de Atenção às Urgências (PNAU), que também estimula a adequação curricular através da educação permanente (EP) dos profissionais da saúde, buscando atender as necessidades do programa de Atenção Integral às Urgências por meio da avaliação da qualidade dos serviços ofertados e da capacitação das equipes intencionando a melhoria da qualidade de vida da comunidade em seus aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais.

No contexto dos serviços de saúde pública, segundo Gonçalves *et al*, 2008, a educação permanente pode ser considerada como uma política norteadora nos mais variados programas assistenciais do SUS, tem extrema importância na educação em saúde dos habitantes e esse saber será compartilhado por meio da interação desses sujeitos. Dessa forma, a educação permanente promove a qualidade em saúde através da avaliação da eficácia, eficiência e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco em saúde, ao acesso aos serviços e a satisfação dos usuários frente às ações públicas de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.

No país as unidades de urgência e emergência são reconhecidas no sistema de saúde como áreas problemáticas e ineficientes na maioria dos municípios brasileiros, sendo alvo de duras críticas em relação à sua forma organizacional e assistencial. A superlotação nas portas hospitalares é o maior motivo de geração dessas críticas, aumentando a demora no atendimento e o risco de mortalidade, gerando descontentamento e transtorno para o gerenciamento dos insumos necessários

ao atendimento nas unidades de urgência e emergência, ocorrendo, dessa forma, flexibilização nos cuidados assistenciais.

O Conselho Federal de Medicina (CFM), afirma que a superlotação na unidade emergencial provoca aumento de horas trabalhadas, causando estresse nos profissionais e, por conseguinte, nos próprios pacientes. Tal situação ocorre devido à excessiva demanda de pacientes que não procuram os serviços de baixa e média complexidade por não acreditarem em sua resolubilidade, buscando o atendimento de alta complexidade nas portas hospitalares.

O estado do Maranhão não difere da situação exposta acima. Em nível local, o Hospital Municipal de Imperatriz-MA (HMI), conhecido popularmente como Socorrão, é referência no atendimento às urgência e emergência e foi objeto de nosso estudo. Comprovou-se um intenso fluxo de usuários na porta hospitalar de urgência, provocando uma superlotação nesta unidade.

A metodologia utilizada neste estudo foi do tipo transversal, com abordagem descritiva e quantitativa e pesquisa fundamentada no modelo Donabediano considerando a tríade: estrutura, processo e resultado. Os dados quantitativos foram colhidos através de questionário semiestruturado em duas partes, a primeira contém os dados Sociodemográficos dos participantes, e a segunda, as dimensões Donabedianas. As questões foram respondidas de acordo com uma escala tipo Likert de cinco pontos, onde o valor 1 indica o maior grau de satisfação do usuário e o grau 5 será indicativo de insatisfação com o serviço ofertado. Os dados coletados foram submetidos a uma análise de consistência e coerência interna do instrumento, sendo sua confiabilidade calculada por meio do teste de *Alpha de Cronbach*.

O estudo desenvolveu-se na unidade de atendimento às urgências/emergências do Hospital Municipal de Imperatriz – MA, com o projeto, pesquisa e verificação dos resultados elaborados no período de setembro de 2015 a abril de 2016. Foram inclusos pacientes maiores de 18 anos com condições clínicas para responder ao instrumento de coleta de dados, após atendimento na unidade de urgência e emergência adulta do HMI, que aceitaram participar da pesquisa e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e como critérios de exclusão: usuários incapacitados física e mentalmente para responder os questionários e aqueles que se negaram a participar da pesquisa ou a assinar o TCLE. Para o cálculo do tamanho da amostra foi considerado a média de atendimento mensal.

Após o cálculo estatístico a amostra ideal considerada foi de 381 usuários evidenciados por usuários com idade entre 18 e acima de 60 anos de idade, os quais foram esclarecidos sobre os objetivos, riscos do estudo e sigilo de sua voluntariedade.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A pesquisa realizada apresenta como perfil do usuário uma população adulta jovem, sexo masculino de cor parda com ensino médio completo, solteiro e empregado. Aponta que 52% dos indivíduos que buscaram atendimento na unidade de urgência do HMI são oriundos da região tocantina e de outros municípios do Estado do Maranhão e dos estados vizinhos, Tocantins e Pará.

Resultados encontrados exibem predominância do sexo masculino que buscaram atendimento na unidade de urgência motivado principalmente por acidentes de trânsito e violência urbana. O resultado confirma estudos anteriores realizados por Feijó (2015) que apresentaram similaridade. Neste estudo 57,52% dos indivíduos participantes se autodeclararam pardos, confirmando pesquisa sociodemográfica realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2010) em que a maioria da população brasileira se autodeclara de cor parda, justificado pelo alto grau de miscigenação de raças em nosso país.

A superlotação foi constatada por pacientes acumulados pelos corredores, por falta de leitos disponíveis; sala de espera para clínica médica lotada aumentando o tempo de espera para consultas, exames e cirurgia; profissionais da saúde em número insuficiente e sobrecarregados, gerando tensão, indicando baixo desempenho do sistema de saúde levando consequentemente à baixa qualidade do atendimento. O resultado da pesquisa é análogo ao estudo realizado por Bittencourt (2014) e O'dwyer (2010).

Em relação à dimensão estrutura, observou-se que o maior grau de satisfação do cliente aponta para as questões sobre instrumentos e equipamentos, EPIs e acolhimento. A avaliação do usuário no que respeito ao conforto na instituição de saúde foi a que mais desagradou ao usuário, sua média aproximou-se do maior índice do grau de insatisfação (5), seguido pela limpeza e conservação do ambiente. Resultados semelhantes foram encontrados em estudos realizados por Mendes (2009).

Verificou-se no estudo que o paciente sentiu-se muito satisfeito com a proposição apoio social, que permite o usuário ser acompanhado por um membro da família ou amigo, seguido pela destreza do profissional e capacidade, promovendo segurança ao paciente no momento dos procedimentos. O resultado encontrado corrobora com resultados avistados por estudo similar de Mendes (2009).

A dimensão processo obteve melhor grau de satisfação dos pacientes, com grau de satisfação em todas as proposições. Neste estudo a média geral obtida, retrata que a maioria dos

usuários sentiu-se satisfeita com o atendimento na unidade de urgência e emergência do Hospital Municipal de Imperatriz – MA.

#### **4 CONCLUSÃO**

Considera-se que este estudo alcançou o objetivo proposto, na medida em que foi possibilitado aos clientes avaliarem os serviços assistenciais na unidade de urgência/emergência do Hospital municipal de Imperatriz – MA, dentro de sua perspectiva.

A avaliação da dimensão processo foi a que obteve o melhor escore. Das proposições investigadas nesta dimensão o apoio social, capacidade e destreza atingiram níveis elevados de satisfação, assim como as informações e explicações a respeito da condição de saúde repassadas pela equipe de enfermagem como forma de educar e conscientizar o paciente

Considera-se que a Educação em Saúde promove mudanças em serviços prestados aos usuários, através de planejamento e organização das ações em saúde, valoriza pessoas envolvidas no processo, acarreta melhorias no atendimento assistencial através da prática educativa voltada para a promoção da saúde. A capacitação da equipe por meio da educação permanente transforma as práticas profissionais formando uma nova visão da condição de saúde, visando mudanças através da avaliação da qualidade dos serviços de saúde ocorre a melhoria na saúde da população.

O presente estudo possibilitou avaliar o conhecimento e as ações em educação em saúde da equipe da unidade hospitalar. O resultado da pesquisa é relevante para estimular mudanças individuais e coletivas na produção de saberes, propiciando autonomia e capacidade no cuidar. Aponta que a prática educativa realizada pela equipe é facilitador do processo de educação em saúde culminando na melhoria da condição de vida e saúde através do empoderamento e responsabilização do paciente/sujeito.

O resultado mostra ainda que através da educação permanente ocorre melhor conscientização sobre os insumos utilizados na assistência gerando maior eficácia na utilização dos recursos físicos e melhor eficiência dos recursos humanos, promovendo assim, uma administração local mais dinâmica, mais atuante, visando à melhoria da qualidade no atendimento ao menor custo possível para a instituição.

## REFERÊNCIAS

- BITTENCOURT, J.R. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, vol.5 n.3, jan/jun 2014. MS – FIOCRUZ. Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca. *Disponível em <http://bvssp.icict.fiocruz.br>*. Acesso em 20/09/2016.
- BRASIL.Ministério da Saúde . Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde – PNAS. Brasília – DF, 2004.
- CERETTA D.R. *et al.* Grupo de educação em saúde como ferramenta de trabalho com agentes comunitários de saúde: prevenção da hanseníase. **Revista de Enfermagem, FW, v. 8, n. 8, p. 208-217, 2012.**
- CRUZ, M. M. Avaliação de Políticas e Programas de saúde: contribuições para o debate. In Mattos, R. A.; Baptista, T. W. F. Caminhos para análise das políticas de saúde [versão online], p.180-198. *Disponível em [www.ims.uerj.br/ccaps](http://www.ims.uerj.br/ccaps)*. Acesso em 18/09/2016.
- FEIJÓ, V.B.R., *et al.* Análise da demanda atendida em unidade de urgência com classificação de risco. *Saúde Debate*, Rio de Janeiro, v. 39, n. 106, p. 627-636, jul-set, 2015.
- MACHADO A.G.M.; Wanderley L.C.S. Educação em Saúde. *Disponível em [www.unasus.unifesp.br/biblioteca\\_virtual](http://www.unasus.unifesp.br/biblioteca_virtual)*. Acesso em 25/09/2016.
- MENDES, A. C. G. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Rev. Saúde Matern. Infant**, Recife, 9(2): 157-165, ABR/JUN, 2009.
- MOROSINI M.V. *et al.* Educação em saúde, 2009. *Disponível em <http://www.epsjv.fiocruz.br>*. Acesso em 27/09/2016.
- O'DWYER G.O. *et al.* Avaliação dos serviços hospitalares de emergência do programa QualiSUS. *Disponível em [www.scielo.com.br](http://www.scielo.com.br)*. Acesso em 26/09/2016.
- RUIZ-MORENO *et al.* *Jornal Vivo*: relato de uma experiência de ensino-aprendizagem na área da saúde. *Interface*, v. 9, n.16, p. 195-204, 2005.
- SANTOS A.C. Educação Permanente em um Serviço de Urgência e Emergência. *Disponível em <http://www.lume.ufrgs.br/>*. Acesso em 27/09/2016.