

**FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE - FPS**

**INSTITUTO DE MEDICINA INTEGRAL PROF. FERNANDO FIGUEIRA – IMIP**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO A ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO  
PÓS-OPERATÓRIO MEDIATO DE TRANSPLANTE RENAL**

Artigo apresentado pelas acadêmicas  
**Alessandra Vasconcelos Fernandes da Silva**  
e **Cristiane de Lima Frazão** como Trabalho  
de Conclusão do Curso de Graduação em  
Enfermagem pela FPS.

**Orientadora:** Maria de Fátima Costa Caminha

**Co-orientadora:** Nathalia Georgia Lima de Souza Martins

**Recife, 2014**

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO QUANTO A ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM  
NO PÓS-OPERATÓRIO MEDIATO DE TRANSPLANTE RENAL**

**USER SATISFACTION AS A NURSING CARE IN POSTOPERATIVE  
INTERMEDIATE OF KIDNEY TRANSPLANTATION**

**Autores:**

**Alessandra Vasconcelos Fernandes da Silva**

Estudante de graduação em Enfermagem pela FPS

**Cristiane de Lima Frazão**

Estudante de graduação em Enfermagem pela FPS

**Nathalia Georgia Lima de Souza Martins**

Enfermeira Especialista em Saúde da Criança

**Maria de Fátima Costa Caminha**

Docente/Pesquisadora do IMIP

Coordenadora de Tutores do Primeiro Período Enfermagem - FPS

## RESUMO

**Cenário:** a assistência de enfermagem de qualidade no pós-operatório dos pacientes transplantados é de grande importância, uma vez que pode refletir na adesão dos sujeitos aos cuidados especiais que irão lhe acompanhar durante toda sua vida.

**Objetivo:** avaliar a satisfação do usuário quanto a assistência de enfermagem no pós-operatório mediato de transplante renal em um Hospital de Referência em Pernambuco.

**Metodologia:** Estudo transversal quantitativo, utilizando banco de dados do estudo “Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem no pós-operatório mediato de transplante renal” realizado na Unidade Geral de Transplante do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira - IMIP, com coleta de dados de março a setembro/2013. Participaram do estudo atual os pacientes pós-transplantes renais  $\geq 18$  anos. A satisfação do usuário foi medida através de série de ícones considerando as seguintes notas: A = 10 (ótimo), B = 8 (bom), C = 6 (regular), D = 4 (ruim) e E = 2 (péssimo). Dados analisados no Stata 12.0. Calculadas as frequências para as variáveis categóricas e medianas para as contínuas. O estudo original foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira (CEP/IMIP), conforme registro número 3415-13, em reunião ordinária de 20.02.2013.

**Resultados:** Na avaliação da satisfação do usuário quanto a qualidade da assistência de enfermagem, 97,6% considerou entre ótima e boa. **Conclusão:** Os pacientes demonstraram-se satisfeitos quanto a qualidade da sua assistência de enfermagem fornecida durante o pós-operatório mediato de transplante renal na instituição estudada.

**Palavras-chave:** Cuidados de enfermagem; Transplante Renal.

## ABSTRACT

**Scenario:** nursing care of postoperative quality of transplanted patients is of great importance since it may reflect adherence of the subjects to the special care that will accompany you throughout your life. **Objective:** To assess user satisfaction as nursing

care in the immediate postoperative period of renal transplantation in a reference hospital in Pernambuco. **Methods:** Quantitative cross-sectional study using the database of the study "Evaluation of the quality of nursing care in the immediate postoperative renal transplant" performed in the Instituto de Medicina Integral Prof. General Transplant Unit . Fernando Figueira - IMIP with data collection from March to September/2013. Participated in the current study, the post- renal transplant >18 years patients. User satisfaction was measured by a series of icons considering the following notations: A = 10 (best), B = 8 (good), C = 6 (moderate), D = 4 (bad) and E = 2 (awful). Data analyzed using Stata 12.0. Calculated frequencies for categorical variables and medians for continuous variables. The original study was approved by the Ethics and Research of the Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira (CEP / IMIP) as registration number 3415-13, at a regular meeting of 02.20.2013. **Results:** In the assessment of user satisfaction and the quality of nursing care, 97.6 % held between great and good. **Conclusion:** Patients showed himself satisfied about the quality of their nursing care provided during mediate postoperative renal transplantation in the institution studied.

**Keywords: nursing care; Renal transplantation**

## **Introdução**

Para pacientes renais crônicos, o transplante renal é uma das opções de tratamento. <sup>1,2</sup> Por outro lado, sabe-se que após sua realização, são necessários alguns cuidados especiais após a alta, que inclui a higienização, alimentação equilibrada, apoio social, uso constante de medicamentos. O pós-operatório corresponde a uma etapa fundamental para o sucesso da intervenção, onde deve ser constantemente avaliada a funcionalidade do enxerto, identificação precoce de sinais de rejeição, risco de infecção, padrão de sono, ansiedade<sup>3-7</sup>, sendo a assistência de enfermagem uma etapa de grande importância, contribuindo para a educação quanto ao autocuidado e a prevenção de problemas físicos e emocionais. <sup>8,9</sup>

Neste sentido, além da análise dos aspectos físicos, o enfermeiro deve avaliar os aspectos biopsicossociais dos pacientes, deixando que os mesmos expressem seus sonhos, desejos e perspectivas de vida após o transplante renal,<sup>10</sup> pois são frequentes as preocupações sobre os efeitos colaterais das medicações, as consultas médicas, as alterações da imagem corporal e sobre o tempo de hospitalização.<sup>4,11</sup>

Ainda na década de 1970 se iniciam as pesquisas de satisfação na área de saúde.<sup>12</sup> Segundo Donabedian,<sup>13</sup> para avaliar a qualidade de um serviço, pode-se utilizar três indicadores, que seriam: a *estrutura* - organização administrativa, descrição das características das instalações e se está de acordo com as normas vigentes, o perfil dos profissionais empregados, seu tipo, preparação e experiência; o *processo* - atividades realizadas pelos provedores da assistência diagnóstica, terapêutica e de reabilitação; e o *resultado*, que corresponde à avaliação de satisfação dos usuários. Entretanto, existem divergências em como avaliar esta satisfação, podendo ser relacionada de modo vago a uma série de eventos dos serviços assistenciais.<sup>14</sup>

Assim, mesmo que com parcimônia,<sup>14</sup> o julgamento do usuário que está recebendo o cuidado pode ser considerado resultado quanto ao serviço ser visto como sendo de qualidade ou não, além de identificar precocemente problemas que estejam ocorrendo no estabelecimento.<sup>15</sup> Neste sentido, presume-se que qualidade adequada converta-se em ótima satisfação do usuário, e como consequência, provavelmente irá refletir em suas ações, como adesão ao tratamento, especialmente se cuidados a longo prazo.<sup>16</sup>

Desta forma, esse estudo objetivou avaliar a satisfação do usuário quanto a assistência de enfermagem no pós-operatório mediato de transplante renal em um Hospital Escola de Referência em Pernambuco.

## Método

Estudo transversal quantitativo descritivo a partir de banco de dados da pesquisa “Avaliação da qualidade da assistência de enfermagem no pós-operatório mediato de transplante renal” realizado na Unidade Geral de Transplante (UGT) do Complexo Hospitalar do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira - IMIP, na cidade do Recife, Pernambuco. Da qual foi utilizado o recorte referente a satisfação do usuário quanto a assistência de enfermagem. A coleta de dados foi de março a setembro de 2013. A amostra foi por conveniência e consecutiva constituída por 41 transplantados, sendo incluídos todos os pacientes pós-transplantados renais mediatos internados na enfermaria UGT, (o pós operatório mediato inicia-se após as 24 primeiras horas e se estende até sétimo dia), durante o período do estudo, desde que  $\geq$  a 18 anos, não apresentarem déficit cognitivo. Critérios de exclusão: Menores de 18 anos, com déficit cognitivo e pacientes internados por complicações do pós-operatório tardio ( após 7 dias de internamento, ou reinternados).

A coleta de dados foi realizada a partir da utilização de instrumento com perguntas para caracterizar dados sociodemográficos dos sujeitos, e para avaliar a satisfação do usuário foi apresentada uma série de ícones<sup>15</sup> (Figura) acompanhados da pergunta: qual dessas imagens expressa melhor a sua satisfação em relação à assistência de enfermagem prestada durante o seu pós-operatório mediato de transplante renal?



**Figura.** Série de ícones para avaliar a satisfação do usuário quanto a qualidade da assistência de enfermagem pelos pacientes pós-transplante renal mediato.

Os dados foram analisados no Stata 12.1. Calculados os números absolutos e relativos para as variáveis categóricas e a mediana para as variáveis contínuas. Consideradas as seguintes notas para avaliação do usuário: A = 10 (ótima), B = 8 (boa), C = 6 (regular), D = 4 (ruim) e E = 2 (péssima). O estudo original foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira (CEP/IMIP), conforme registro número 3415-13, em reunião ordinária de 20.02.2013. O estudo original contemplava o objetivo do estudo atual.

Como limitação do estudo, poderia se referir ao pequeno número de usuários pesquisados, o que pode ser atribuído a fatores inerentes a Instituição, uma vez que durante o período da coleta de dados, houve interrupção de transplantes de doadores vivos.

## Resultados

No período pesquisado foram avaliados 41 pacientes. A mediana de idade foi de 53 anos, com uma idade mínima de 23 e máxima de 69 anos. Na Tabela encontram-se as características sociodemográficas dos pacientes.

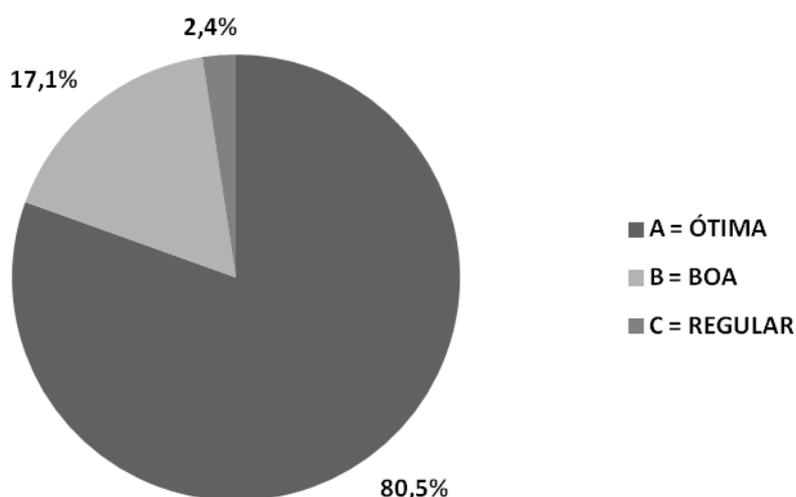
**Tabela.** Distribuição de frequência das variáveis sociodemográficas dos pacientes internados na Unidade Geral de Transplante do Complexo Hospitalar do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira – IMIP. Recife, 2013.

<b>Variáveis Sociodemográficas</b>	<b>n = 41</b>	<b>%</b>
<b>Sexo</b>		
Masculino	22	53,7
Feminino	19	46,3
<b>Escolaridade</b>		
Analfabeto	7	17,0
Ensino fundamental	12	29,3
Ensino médio	17	41,5
Ensino superior	5	12,2
<b>Procedência</b>		
RMR*	22	53,7

Zona da mata	12	29,3
Agreste	7	17,0
<b>Zona</b>		
Urbana	33	80,5
Rural	8	19,5

\*(Região Metropolitana do Recife)

A satisfação do usuário quanto ao atendimento de enfermagem foi considerada como ótima em 33 sujeitos (80,5%), 7 (17,1%) considerou boa e apenas 1 (2,4%) regular.



**Gráfico.** Satisfação do usuário na Unidade Geral de Transplante do Complexo Hospitalar do Instituto de Medicina Integral Prof. Fernando Figueira – IMIP. Recife, 2013.

### Discussão

As características sociodemográficas dos usuários pós-transplantados renais internados na Unidade Geral de Transplantes (UGT) do IMIP tiveram aspectos convergentes em relação a estudo de Roque *et al*, onde a idade dos sujeitos variou de 20 a 60 anos, embora houvesse uma pequena predominância entre o sexo feminino (52,2%). O que diferenciou foi a escolaridade, onde mais de 80% dos usuários

pesquisados no trabalho atual haviam concluído o ensino fundamental. Provavelmente porque a maioria destes pacientes eram procedentes da Região Metropolitana do Recife, o que não foi observado no outro estudo.<sup>10</sup>

Quanto ao resultado da satisfação do usuário sobre a assistência de enfermagem ter sido considerada quase em sua totalidade entre ótimo e bom, estudos referenciam que o aspecto relacional e adoção de modelo de assistência humanizada à saúde são sempre destacados positivamente, resultando em satisfação do usuário.<sup>10,16,17,18</sup>

No estudo de Roque *et al* também foi avaliado o cuidado de enfermagem prestado no pós-operatório, e apesar de ter um período mais abrangente, ou seja, da internação até sua alta hospitalar, foi considerado muito bom em 74% e bom em 26%.<sup>10</sup>

Estudo que utilizou instrumento de avaliação da satisfação do usuário em Atenção Primária à Saúde, o indicador que mais se destacou positivamente foi o referente a relação profissional da assistência/usuário. Dentre as perguntas, a que obteve maior percentual de resposta "muito bom", foi a do interesse do profissional sobre o usuário (39%).<sup>17</sup> Não muito diferente de outro estudo, em que os usuários apresentaram maior satisfação com o trabalho dos profissionais, abrangendo a assistência clínica, confidencialidade e direito a informações. Dimensões relacionadas à relação profissional-usuário.<sup>18</sup>

A avaliação do paciente com relação ao cuidado recebido baseia-se não apenas nos procedimentos técnicos, visto que os sujeitos, na maioria das vezes, não possuem esse conhecimento, podendo pouco discernir sobre este aspecto. Comumente avaliam o cuidado em momentos de expressão de confiança ou empatia por parte do profissional, no momento em que este promove os cuidados de forma mais ampla.<sup>10,17,18</sup>

Neste sentido, apesar de não ter sido objetivo do estudo, foi observado durante a coleta dos dados que a equipe de enfermagem, sempre orientava os pacientes quando

havia previsão de alta quanto às informações para o uso correto das medicações, cuidados com a higiene pessoal, dieta, liberação dos medicamentos imunossupressores. Tiravam dúvidas, personalizavam o tratamento, fazendo com que os pacientes se sentissem acolhidos, respeitados, priorizando o acompanhamento contínuo e estabelecimento de relacionamento interpessoal.<sup>3,8,9</sup> Desta forma, presume-se que os usuários da UGT estudada sentiram-se satisfeitos com a assistência recebida.

Entretanto, esse resultado deve ser analisado com parcimônia, pois mesmo sendo a pergunta direcionada a assistência de enfermagem, a resposta do usuário quanto a sua satisfação, pode ter sido aplicada a diversos aspectos dos serviços, podendo assumir distintas funções.<sup>14</sup>

## **Conclusão**

Este estudo concluiu que os usuários pós transplantados renais que estavam internados na Unidade Geral de Transplantes (UGT) IMIP no período desta pesquisa, em sua maioria estavam satisfeitos com o atendimento e os cuidados da enfermagem.

Este resultado trás o entendimento que os cuidados de enfermagem devem ir além dos procedimentos técnicos, compreendendo que o paciente é um ser humano, cheio de expectativas, medos, e, principalmente dúvidas, que desejam receber tratamento que atenda as suas necessidades e expectativas.

## **Sugestões**

Durante as pesquisas para este artigo, nos deparamos com limitações referentes ao reduzido número de referências, de pesquisas em relação ao transplante, mais especificamente as que tratam sobre os cuidados de enfermagem neste tipo de pós-operatório, em que até os descritores se apresentaram escassos. Diante do atual quadro

de crescimento dos transplantes no Brasil e, especificamente, em Pernambuco, as pesquisas nesta área poderiam ser ampliadas, trazendo assim, evidências para um cuidado de enfermagem mais específico e eficaz, para estes pacientes submetidos a um procedimento tão invasivo, complexo, com um pós operatório muito amplo, contínuo e ainda cercado de mistérios e incertezas pela sua própria natureza, a de ser um tratamento novo, cercado de inovações técnicas e tecnológicas, onde os resultados, o impacto em longo prazo sobre a qualidade de vida dos pacientes ainda precisam ser esclarecidos.

## **Referências**

1. Garcia GG, Harden P, Chapman J. O papel global do transplante renal. Editorial. 2012; 34(1):1-7.
2. Cunha CB, León ACP, Schramm JMA, Carvalho MS. Tempo até o transplante e sobrevida em pacientes com Insuficiência Renal Crônica no estado do Rio de Janeiro, Brasil, 1998-2002. Cad Saúde pública. 2007; 23(4):805-813.
3. Silva MSJ, Teixeira JB, Nóbrega MFB, Carvalho SMA. Diagnósticos de enfermagem identificados em pacientes transplantados renais de um hospital de ensino. Rev Eletr Enf. 2009;11(2):309-17.
4. Ravagnani LM, Domingos NAM, Miyazaki MC. Qualidade de vida e estratégias de enfrentamento em pacientes submetidos a transplante renal. Estudos de Psicologia. 2007; 12(2): 177-184.
5. Marques AB, Pereira DC, Ribeiro RC. Motivos e frequência de internação dos pacientes com insuficiência renal crônica em tratamento hemodialítico. Arq Ciênc Saúde. 2005; 12(2): 67-72.

6. Lôbo MCSG, Bello VAO. Reabilitação profissional pós transplante renal . J bras nefrol. 2007; 29(1): 29-32.
7. Corrêa APA, Brahm MMT, Teixeira CC, Ferreira SAL, Manfro RC, Lucena AF, Echer IC. Complicações durante a internação de receptores de transplante renal. Revista Gaúcha de Enfermagem. 2013; 34(3), 46-54.
8. Machado ELM, Cherchiglia ML, Acúrcio FA. Perfil e desfecho clínico de pacientes em lista de espera por transplante renal, Belo Horizonte (MG, Brasil), 2000-2005. Ciência de Saúde Coletiva. 2011; 16(3):1981-1992.
9. Jamas MT, Hoga LAK, Reberte LM. Narrativas de mulheres sobre a assistência recebida em um centro de parto normal. Cad. Saúde Pública. 2013; 29(12): 2436-2446.
10. Roque KE, Melo EC, Tonini T. Pós-operatório de transplante renal: avaliando o cuidado e o registro do cuidado de enfermagem. Esc Anna Nery R Enferm. 2007; 11(3): 409-16.
11. Papini H, Santana R, Ajzen H, Ramos OL, Pestana JOM. Alterações metabólicas e nutricionais e orientação dietética para pacientes submetidos a transplante renal. J bras nefrol. 1996; 18(4): 356-68.
12. Williams B. Patient satisfaction: a valid concept? Soc Sci Med 1994; 38(4):509-516.
13. Donabedian A. La calidad de la atención médica – definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana; 1984.
14. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. Cad Saúde Pública. 2006; 22(6):1267-1276.

15. Kloetzel K, Bertoni AM, Irazoqui MC, Campos VPG, Santos RN. Controle de qualidade em atenção primária à saúde - a satisfação do usuário. *Cad Saúde Pública*. 1998; 14(3): 623-628.
16. Ricci NA, Wanderley FS, Oliveira MS, Rebelatto JR. O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. *Ciências e saúde coletiva*. 2011; 16(1): 1125-1134.
17. Brandão ALRBS, Giovanella L, Campos CEA. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. *Ciênc. saúde coletiva*. 2013; 18(1): 103-114.
18. Santiago RF, Mendes ACG, Miranda GMD, Duarte PO, Furtado BMASM, Souza WV. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2013; 18(1), 35-44.