

Aplicação do Resultado de Enfermagem “Satisfação da Cliente: processo de parto” em puérperas

Luiza Hassad Pedrosa Rafful*, Fernanda de Souza Freitas Abbud, Profa Dra Elenice Valentim Carmona

Resumo

Estudos brasileiros com abordagem quantitativa sobre a satisfação das mulheres quanto ao processo de parturição ainda são escassos. A maioria deles retratou a realidade de uma determinada instituição e sem a utilização de instrumentos validados. Esse estudo teve como objetivo aplicar o Resultado de Enfermagem (RE) “Satisfação da Cliente: processo de parto” junto a mulheres que passaram pelo processo de parto. Estudo descritivo e transversal, realizado em alojamento conjunto de um hospital público de ensino em São Paulo. O RE estudado foi aplicado a 49 puérperas. Dentre os 25 indicadores do resultado, 13 foram os que obtiveram maiores índices de satisfação. Três indicadores precisam ser revisados para se tornarem mais compreensíveis. A maioria das puérperas (71% = 33) considerou o conteúdo de fácil compreensão. A aplicação do RE é rápida e ele deve ser testado em diferentes contextos de escolaridade, condição socioeconômica, bem como no parto institucionalizado quanto no domiciliar. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Campinas, sob o Parecer n 1.873.714.

Palavras-chave:

Enfermagem, Parto, Satisfação do paciente.

Introdução

Verifica-se uma lacuna na atenção obstétrica quanto a uma forma sistemática de avaliar a satisfação das mulheres no processo de parto, auxiliando a avaliação do impacto da assistência na experiência da mulher. Considera-se que o Resultado de Enfermagem (RE) pode ser utilizado nesse contexto. Um RE descreve um estado, comportamento ou percepção do indivíduo, família ou comunidade que é medido num *continuum* em resposta a intervenção de enfermagem. Pode ser usado para mensurar o progresso ou sua ausência em qualquer momento da atenção à saúde¹.

Método

Estudo descritivo e transversal. O RE foi aplicado a puérperas, que atenderam aos critérios de inclusão: idade igual ou maior a 18 anos; tempo de internação igual ou superior a 12h; alfabetizadas, orientadas no tempo e espaço. A coleta de dados abrangeu dados de caracterização e a aplicação do RE. Dados foram analisados por estatística descritiva.

Resultados e Discussão

As 49 puérperas tinham de 18 a 42 anos, 1 a 6 filhos e escolaridade de 6 a 15 anos. Dentre os 25 indicadores do RE, 13 foram os que suscitaram respostas como “muita satisfeita” ou “completamente satisfeita”:

- “Continuidade dos cuidados à medida que a mulher é transferida de um ambiente para outro”;
- “Assistência para manter o conforto”;
- “Limpeza do ambiente de cuidado”;
- “Conhecimento e habilidade demonstrados pela equipe de saúde durante o processo de parto”;
- “Uso do nome do cliente ao longo dos cuidados”;
- “Equipe se comunica com a cliente sem demonstrar julgamentos”;
- “Cortesia demonstrada pela equipe”;

- “Segurança quanto à identificação da cliente em pulseira e leito”;
- “Informações e condutas para prevenção de quedas ao longo do processo de parto”;
- “Uso apropriado do toque vaginal”;
- “Cuidados farmacológicos para o controle da dor”;
- “Proteção do direito legal da presença de um acompanhante” e
- “Intervenções e manobras no processo de parto”.

Dois indicadores obtiveram piores pontuações: “Informações recebidas sobre os métodos para o alívio da dor” e “Cuidados não farmacológicos para o controle da dor”. A maioria das puérperas (69% = 33) considerou o RE de fácil compreensão. Sua aplicação levou de 10,4 minutos, em média.

Conclusões

O curto tempo dispendido na aplicação do RE e a compreensão satisfatória quanto aos indicadores encorajam que profissionais o usem para identificar a satisfação das mulheres quanto à assistência no processo de parto. Sua aplicação poderá direcionar melhorias na qualidade do cuidado, promovendo que o processo de trabalho de parto seja uma experiência ainda mais significativa para as mulheres. Recomenda-se que o RE desenvolvido seja aplicado a mulheres de diferentes contextos, de forma a identificar aspectos próprios de cada clientela, bem como a necessidade de refinamento do conteúdo proposto.

Agradecimentos

Estudo financiado pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica (PIBIC) do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) – Campinas-SP.

Baldisserotto ML, Theme Filha MM, Gama SGN. Good practices according to WHO's recommendation for normal labor and birth and women's

assessment of the care received: the "birth in Brazil" national research study, 2011/2012. *Reprod Health*. 2016;13 (Suppl 3): 124.