



PESQUISA

SATISFACTION IN THE ELDERLY AND NURSING PROFESSIONALS WITH CARE PROVIDED IN AN ASYLUM

SATISFAÇÃO DOS IDOSOS E PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM COM O CUIDADO PRESTADO EM UMA INSTITUIÇÃO ASILAR*

LA SATISFACCIÓN DE LOS ANCIANOS Y DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA CON EL CUIDADO PROPORCIONADO EN UNA INSTITUCIÓN ASILAR

Vivian Carla de Castro¹, Flávia Maria Derhun², Lígia Carreira³

ABSTRACT

Objective: To identify the satisfaction level of the elderly and the nursing professionals that work in St. Vincent de Paula Asylum in Maringá-PR with regard to the care given. **Method:** Descriptive, exploratory and qualitative analysis. It was undertaken with 23 elderly people and 8 nursing professionals, according the cognitive state and availability, respectively, using a semi-structured script, between April and June 2012 and the collected data were submitted to Bardin's content analysis. The research was approved by Ethics Committee of the State University of Maringá CAEE 0050.0.093.000-08. **Results:** Were indicators of elderly satisfaction: interpersonal relationships users/providers, representations about the health-disease process, infrastructure, service material and adaptive process of institutionalization. While affinity to the job/team, wages, difficulties in daily practice and the reason for the job seeking influenced the professionals' satisfaction. **Conclusion:** Both elderly as nursing professionals were contented with the care given for the elderly in the asylum. **Descriptors:** Elderly health, Patient satisfaction, Institutionalization, Nursing care.

RESUMO

Objetivo: Identificar o nível de satisfação de idosos residentes e de profissionais de enfermagem do Asilo São Vicente de Paula em Maringá-PR com relação ao cuidado prestado. **Método:** Estudo qualitativo, descritivo e exploratório. Foram entrevistados 23 idosos e oito profissionais de enfermagem, de acordo com o estado cognitivo e a disponibilidade, respectivamente, utilizando-se um roteiro semiestruturado, entre abril e junho de 2012, sendo os dados submetidos à análise de conteúdo de Bardin. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Maringá CAEE 0050.0.093.000-08. **Resultados:** Foram indicadores da satisfação dos idosos: relações interpessoais usuários/provedores, representações sobre processo saúde-doença, infraestrutura, material do serviço e processo adaptativo à institucionalização. Enquanto afinidade com o trabalho/equipe, remuneração, dificuldades na prática diária e o motivo da busca pelo trabalho influenciaram a satisfação dos profissionais. **Conclusão:** Tanto idosos como profissionais demonstraram-se satisfeitos com o cuidado prestado na instituição. **Descritores:** Saúde do idoso, Satisfação do paciente, Institucionalização, Cuidados de enfermagem.

RESUMEN

Objetivo: identificar el nivel de satisfacción de los ancianos residentes y de los profesionales de enfermería del Asilo São Vicente de Paula de Maringá-PR sobre el cuidado prestado. **Método:** Estudio descriptivo, exploratorio y cualitativo. Se entrevistaron 23 ancianos y ocho profesionales de enfermería, de acuerdo con el estado cognitivo y disponibilidad, respectivamente, utilizando un itinerario semi-estructurado, entre abril y junio de 2012, y los datos fueron sometidos al análisis de contenido de Bardin. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad Estadual de Maringá CAEE 0050.0.093.000-08. **Resultados:** Fueron indicadores de la satisfacción de los ancianos: relaciones interpersonales usuarios-proveedores, representaciones sobre el proceso salud-enfermedad, infraestructura, material del servicio y proceso adaptativo a la institucionalización. Mientras que afinidad con trabajo/equipo, remuneración, dificultades en la práctica diaria y la razón que llevó a la búsqueda por el trabajo fueron influyentes en la satisfacción de los profesionales. **Conclusión:** Tanto los ancianos como los profesionales de enfermería estaban satisfechos con el cuidado proporcionado en la institución. **Descritores:** Salud del anciano, Satisfacción del paciente, Institucionalización, Atención de enfermería.

¹Enfermeira. Mestranda pelo Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Membro do Núcleo de Estudos Avançados e Pesquisas sobre Envelhecimento (NEAPE). Email: vivian.carla5@hotmail.com. Endereço: Rua Bragança, nº 27, aptº 304, CEP 87020-220, Maringá-PR, Brasil. ²Graduanda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Maringá. Membro do Núcleo de Estudos Avançados e Pesquisas sobre Envelhecimento (NEAPE). Email: flavia-derhun@hotmail.com. ³Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunto dos cursos de graduação e pós-graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Líder do Núcleo de Estudos Avançados e Pesquisas sobre Envelhecimento (NEAPE). Email: ligiacarreira@hotmail.com.

* Trabalho resultante de projeto de Iniciação Científica financiado pela Fundação Araucária.

INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional vem sendo alvo de atenção devido à rápida velocidade da transição demográfica, pois impõe a sociedade desafios para os quais ela não estava preparada.¹ Em 1970, os idosos representavam 3,1% da população total e, segundo estimativas, em 2050 as pessoas com 60 ou mais anos de idade deverão corresponder a aproximadamente 19% da população brasileira.²

As famílias têm encontrado crescentes dificuldades para cuidar de seus idosos em seu próprio domicílio, sendo as Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI) uma opção.³ Estas servem como prestadoras de serviços de saúde e sociais que objetivam prover as necessidades básicas do idoso, dentre elas, alimentação, moradia, cuidado integral à saúde e apoio social, jurídico e administrativo.⁴

Quando o idoso é institucionalizado, passa a participar de um grupo social específico de pessoas, onde são impostos papéis caracterizados por dependência da equipe de saúde e espaço físico limitado à instituição, tendo o horário para suas atividades determinado pelo profissional de saúde. Considera-se que a expectativa que o idoso tem em relação à institucionalização, ao tratamento e à qualidade do cuidado é um fator que pode repercutir na assistência que virá a receber.⁵ Assim, conhecer a percepção desses idosos sobre o cuidado recebido é uma medida de extrema relevância para a avaliação da qualidade da assistência prestada.⁶

No que se refere à satisfação dos idosos, fatores como características de personalidade do enfermeiro, incluindo aspectos do seu J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):493-02

comportamento como empatia, comunicação e proficiência no cuidado que requer conhecimento, domínio técnico e habilidade organizacional, têm demonstrado influência na satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem.⁷

Em se tratando do trabalho da enfermagem, essa realidade remete a uma importante reflexão sobre os serviços prestados por esses trabalhadores, uma vez que a tendência é de que uma grande parcela dos idosos seja dependente. Os profissionais de enfermagem que trabalham nessas instituições asilares também sofrem intensa pressão no dia a dia, necessitando ter qualificação e preparo condizentes com a realidade, para uma execução eficaz das atividades diárias com os gerontes; enfrentam situações limítrofes de vida e sofrimento, e, portanto, estão em um processo constante de ajustes e reajustes para alcançarem o equilíbrio. Essa exigência de manter a sintonia se deve ao ritmo de trabalho, sobrecarga deste, e à constante presença de fatores intervenientes que colaboram com o desgaste destes profissionais, podendo gerar insatisfação no trabalho.⁸

O equilíbrio interno de uma instituição de saúde pode ser afetado pelo nível de satisfação dos profissionais que ali trabalham, já que a satisfação é um fator determinante para a melhoria do desempenho profissional, sendo diretamente ligada à motivação.⁹ Essa última é considerada o estado em que o trabalhador sente-se com disposição para trabalhar produtivamente, dependendo principalmente do ambiente, remuneração e da carga horária de trabalho.¹⁰

Nesse contexto, o objetivo desse estudo foi identificar o nível de satisfação dos idosos com a qualidade do atendimento à saúde prestado pelos profissionais de enfermagem de uma ILPI do

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

município de Maringá-PR e o nível de satisfação destes profissionais acerca das atividades que exercem.

METODOLOGIA

Trata-se de estudo descritivo e exploratório, de abordagem qualitativa, realizado por meio de entrevistas semiestruturadas. A coleta de dados ocorreu no Asilo São Vicente de Paula, no município de Maringá-PR, entre abril e junho de 2012. Do total de 83 idosos, foram entrevistados 23, sendo adotado como critério de exclusão a não obtenção de escore mínimo na aplicação do Mini Exame do Estado Mental (MEEM).

O instrumento MEEM foi utilizado com o intuito de avaliar o estado cognitivo do idoso, pois fornece informações sobre diferentes parâmetros cognitivos. O MEEM contém questões agrupadas em categorias, cada uma delas planejada com o objetivo de avaliar "funções" cognitivas específicas como a orientação temporal e espacial, registro de três palavras, atenção e cálculo, recordação das três palavras, linguagem e capacidade construtiva visual. O escore do MEEM pode variar de mínimo de 0 pontos, o qual indica o maior grau de comprometimento cognitivo dos indivíduos, até o total máximo de 30 pontos, o qual, por sua vez, corresponde a melhor capacidade cognitiva. No caso de analfabetismo o escore é diferente, retirando os itens relacionados à leitura do instrumento.¹¹ Após o MEEM, foi aplicado o instrumento com questões de identificação, tempo de institucionalização e questões abertas referentes à satisfação com o ambiente asilar e aos cuidados prestados a eles.

Dentre os 16 profissionais de Enfermagem que trabalham na instituição, foram entrevistados oito, tendo em vista que 14 trabalham 12 horas em um dia e folgam no dia seguinte, seja no período diurno ou noturno e dois trabalham seis

horas diárias. No decorrer da coleta de dados, foram realizadas cinco tentativas sequentes, em dias diferentes de entrevista no período da tarde, sem sucesso de coleta com quatro profissionais, já que dois estavam de férias e os outros dois trabalhavam diariamente no período da manhã. Os trabalhadores do período noturno não foram entrevistados devido ao horário ser inviável para o pesquisador.

O instrumento de coleta de dados continha questões de identificação, qualificação profissional, tempo de serviço na instituição, percepção sobre envelhecimento e cuidado, e satisfação profissional no trabalho que executa.

O conteúdo das entrevistas foi submetido ao processo de transcrição e de análise de conteúdo, que consiste em um conjunto de técnicas de análise que visam obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos, a descrição do conteúdo das mensagens.¹² Os sujeitos foram identificados com as letras "I" e "P", referentes aos termos "idoso" e "profissional", respectivamente, seguidos de algarismos arábicos.

Por se tratar de uma pesquisa que envolve seres humanos, foram observados os aspectos éticos disciplinados pela Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. O projeto foi aprovado pelo Comitê Permanente de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Maringá, sob parecer 131/2008. Antes do início da coleta de dados, os internos e profissionais de enfermagem receberam todas as informações a respeito do estudo e assinaram do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Do total dos idosos residentes na instituição foram entrevistados 28%, sendo que

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

desta parcela 87% (20) eram homens e 13% (3) eram mulheres. A média de idade foi de 76,5 anos; a faixa etária variou entre 62 e 91 anos e o tempo de institucionalização entre três meses e 12 anos.

Com relação aos profissionais de enfermagem, foram entrevistados oito, os quais trabalham no período diurno na instituição, sendo sete técnicos em enfermagem e uma enfermeira. Quatro eram do sexo masculino e quatro do sexo feminino, com idades variando entre 26 e 56 anos. Do total dos sujeitos abordados, somente dois tem treinamento profissional na área da gerontologia. Destaca-se também que três dos profissionais têm outro vínculo empregatício e que o tempo de trabalho na instituição está entre quatro meses e seis anos.

A partir da análise dos dados, emergiram as categorias a seguir:

SATISFAÇÃO DOS IDOSOS A PARTIR DO PROCESSO DE INSTITUCIONALIZAÇÃO

O adoecimento de mais de um membro da família, o rompimento das relações familiares e as dificuldades financeiras, bem como a preferência do idoso pelo asilamento, foram causas apontadas para a institucionalização do indivíduo:

“[...] onde eu estava na casa da minha irmã, era muito difícil, porque o marido dela era doente também, aí ela perguntou se eu vinha para cá.” (I14)

“[...] Eu prefiro ficar aqui, não quero mais sair daqui, mesmo se eu sair eu quero ficar, porque o tratamento deles aqui é muito bom.” (I12)

A família muitas vezes não tem a possibilidade de se responsabilizar pelo cuidado do idoso na residência, tanto por dificuldades socioeconômicas como por falta de estrutura adequada e, para resolver essa situação, recorre à institucionalização, já que esta, na percepção da família, pode proporcionar a estrutura e os

cuidados adequados à necessidade do interno. Há casos em que os idosos decidem se institucionalizar, fato que pode ser desencadeado por atrito nas relações familiares. Nesse caso, a ILPI pode ser vista como uma forma deles sentirem-se amparados e protegidos. Além disso, as demências e as múltiplas comorbidades também são causas frequentes da institucionalização.¹³

De acordo com a causa da institucionalização, podem-se obter diferentes níveis de satisfação dos idosos com o cuidado prestado na instituição, partindo do princípio de que idosos que tomaram a iniciativa de se institucionalizar, por exemplo, possivelmente tenham grandes chances de ter um nível maior de satisfação do que aqueles idosos que foram institucionalizados por outros motivos.

Comumente, observa-se que os idosos possuem uma visão desfavorável das ILPI, já que, por vezes, o senso comum traz conceitos negativos acerca da institucionalização, tais como a ideia de exclusão e abandono, podendo gerar insatisfação com o cuidado prestado. Considera-se que a percepção a respeito da institucionalização pode ser gradualmente mudada de acordo com a assistência prestada ao idoso. Logo, torna-se importante conhecer as expectativas e experiências reais vividas na ILPI pelos idosos, já que o nível de satisfação é decorrente do processo de atendimento das expectativas e necessidades de cuidados de enfermagem.¹⁴

“[...] fui recebido muito bem [...] falam que aqui é maltratado, mas não é nada disso” (I14)

“[...]é uma maravilha, quando eu vim pra cá pensei que ia ser um castigo”(I9)

A adaptação ao ambiente da ILPI ocorre de maneira distinta para cada idoso, dependendo de seus hábitos, crenças e do contexto sociocultural

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

em que estava inserido anteriormente, sendo que este processo favorável é essencial para quem vai residir de modo permanente em um ambiente como a ILPI.¹⁵

“Quando a gente chega de fora é meio difícil, mas a gente vai se ajeitando devagarzinho”. (I20)

“Para mim foi fácil acostumar, morei na casa do idoso de Rondonópolis”. (I4)

Houve relatos de maior dificuldade de adaptação pelo fato de não poder sair da instituição sem acompanhante, pelo impedimento de relações afetivas e pela convivência com outros idosos. Nota-se que as regras estabelecidas pela instituição, embora não agradem a maioria dos idosos, são necessárias para manter a ordem em um local de habitação coletiva, como é a ILPI. Pode-se dizer que as mudanças geram ganhos e perdas, e o envelhecimento é tido como determinante da diminuição de probabilidade de adaptação geral.¹⁶

Quanto à alimentação, quatro dos idosos apresentaram-se insatisfeitos devido à rotina do cardápio. Os demais 19 idosos que se sentiram agradados nesse aspecto citaram como pontos positivos o fato de esta ser servida em horário estabelecido pela instituição e dos idosos que possuísem algum tipo de restrição alimentar terem acesso à alimentação diferenciada, assim como quem apresentasse dificuldade motora recebia auxílio para a alimentação.

Do total dos entrevistados, 22 relataram satisfação com a moradia, descrevendo-a como confortável, bem higienizada e com espaço adequado. Além disso, o rádio e a televisão disponíveis na ILPI foram considerados instrumentos relacionados ao lazer, o qual constitui uma possibilidade para que os idosos vivam com mais descontração na instituição.¹⁷

INTERAÇÃO ENTRE PROFISSIONAL E IDOSO COMO INSTRUMENTO GERADOR DE SATISFAÇÃO

A assistência prestada pela equipe de enfermagem envolve conhecimento prévio de todos os idosos e suas restrições para que se possa oferecer um cuidado condizente com as condições individuais, de modo que não ocorra nenhuma interferência na relação profissional/idoso. Na percepção dos idosos, os profissionais apresentam criatividade e capacidade satisfatórias de estabelecimentos de vínculos, o que possibilita a assistência humanizada e comunicação efetiva, obtendo reações positivas dos idosos.¹⁸

“[...] eles vem brincando com a gente. Eles agradam a gente até demais”. (I9)

“[...] eles perguntam se estamos precisando de algo, se estamos passando alguma dificuldade, todos são meus amigos.” (I1)

Na perspectiva dos profissionais, as dificuldades encontradas no relacionamento cotidiano com os idosos foram consideradas naturais. A comunicação pode ser entendida um veículo necessário ao direcionamento do serviço a ser realizado; é uma forma de humanização da assistência e deve existir enquanto estratégia de aproximação do usuário, ação que repercute diretamente na qualidade do serviço e pode ser notada pelo usuário.¹⁹ Esse aspecto teve destaque, visto que alguns idosos apresentam dificuldades na comunicação verbal, entretanto, os profissionais relataram conseguir lidar com essa situação de maneira satisfatória, sobretudo, aqueles que tinham experiências anteriores em outras instituições.

Para os profissionais, a relação com os idosos é de grande valor, visto que quando se cria vínculo, a prestação da assistência é facilitada e, conseqüentemente, pode originar maior nível de satisfação dos profissionais com o serviço prestado e dos idosos que recebem a assistência.

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

“[...] a gente cria um vínculo muito grande, uma amizade. Quando eles vem de fora, fica difícil lidar no começo, a gente tenta se aproximar devagar até se tornar amigos”. (P7)

“[...]Jeu tento me relacionar da melhor maneira possível, conversar bem, entender bem, porque o relacionamento vem acima de tudo”. (P8)

Entretanto, existem algumas barreiras à criação do vínculo, como a presença de demências em alguns idosos e o medo por parte dos profissionais de se apegar afetivamente aos senis e ter que lidar com a posterior separação. Ainda assim, o suprimento da carência afetiva dos idosos por meio dos sentimentos cultivados neste relacionamento, como relatam cinco profissionais, é tão importante quanto o aperfeiçoamento técnico, sendo um o complemento do outro.

Dos idosos abordados, sete apresentaram dependência para a realização de atividades de vida diária, demandando maior atenção da equipe. Para os idosos, este trabalho consiste em um papel sólido de dedicação. Dessa forma, o atendimento realizado pela equipe deve ser focado na assistência integral do idoso, levando em conta que cada membro dessa população apresenta necessidades específicas na prestação do cuidado.

Na visão dos profissionais, a relação entre cuidado e idoso está fortemente vinculada à dependência para as atividades de vida diária. Como já exposto, o profissional de enfermagem é fundamental no auxílio aos idosos da ILPI que, com o passar do tempo, tendem a adquirir limitações que dificultam ou impedem a realização dessas atividades essenciais à manutenção da vida.

“[...] devem ser feitos os cuidados, se eles estão aqui é porque precisam dos cuidados”. (P1)

“[...]”o idoso é especial, pessoa de idade tem dificuldade e a enfermagem atua colaborando, dando o suporte no que eles precisarem” .(P5)

“[...] a maior parte dos idosos não chega com boa saúde nessa idade e precisa de ajuda pra continuar, a gente tá aqui pra ajudar essas pessoas a continuar vivendo”.(P7)

Em relação ao cuidado com a saúde, situações como a demora no atendimento e descaso dos profissionais com os idosos denotaram desgosto somente para um idoso. Os outros 22 sentiram-se totalmente satisfeitos com o cuidado.

“[...] pedia água e escutava responder “se vira”, já ouvi falar para mim e para outros “quer comer, se vira”. Aqui, se reclamar que está doendo já vai lá tomar um remédio para dor, se no outro dia não sarou, levam ao médico. Dão remédio todo o tempo e na hora certa”. (I7)

“[...] a gente paga por mês e tem o cuidado aqui. Eu acho que é correspondido, porque quando eu sinto alguma coisinha, já vem um, vem outro para ver como eu estou (I12)”.

A equipe deve ser capaz ainda de atender às necessidades básicas do usuário, tendo uma visão holística e não fragmentada do ser, ou seja, o cuidado deve envolver aspectos físicos, sociais e emocionais do indivíduo, de forma a direcionar o planejamento de ações, garantindo, nesse sentido, uma assistência qualificada e livre de danos, sejam estes físicos ou morais, ao idoso institucionalizado.²⁰

A DIMENSÃO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM ACERCA DOS CUIDADOS PRESTADOS AOS IDOSOS

O significado de ser idoso, na perspectiva da equipe de enfermagem, esteve relacionado não somente à idade cronológica, mas também às situações anteriores de suas vidas, as quais pontuam virtudes construídas somente com o passar dos anos. Nota-se, na percepção dos trabalhadores, que os idosos se fizeram fundamentais para a construção da atual sociedade e continuam inseridos nesta. O entendimento de ser idoso também abrangeu a aparência e as condições físicas, intimamente

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

ligadas à necessidade dos cuidados prestados pela enfermagem. Outras definições, entretanto, apontaram que chegar a terceira idade não significa necessariamente dependência de cuidados, assinalando que se trata apenas mais uma fase da vida. O desconhecimento de aspectos fisiológicos, psicológicos, emocionais e sociais específicos do idoso, por parte dos profissionais que prestam assistência, contribui para as deficiências na compreensão do sujeito e para o atendimento inadequado, assim a maneira como ele enxerga o idoso exerce influência significativa nas situações de cuidado.²¹

“Ser idoso é a hora que a idade chega, e idosa é uma pessoa que você vê que precisa de cuidados” (P1).

“[...] é uma pessoa que viveu, e que hoje ainda continua fazendo parte da sociedade, é uma pessoa que tem muito conhecimento, muita riqueza, é muito importante essa fase de “ser idoso” na nossa vida, é um enriquecimento para nós ter eles por perto” (P5)

A relação com os outros profissionais de enfermagem foi percebida como amigável, tal fato proporcionou confiança entre os integrantes e boa convivência no ambiente de trabalho. A concepção apresentada acerca do serviço em equipe compreendeu a busca por um objetivo em comum por meio do trabalho, o qual, para ser alcançado, conta com o esforço de todos os membros. É importante ressaltar que a troca de experiências e conhecimentos pelos integrantes da equipe é essencial para o cumprimento das metas estabelecidas pelos mesmos.

“A gente é uma equipe e um sabe ouvir a ideia do outro, estamos sempre trocando ideia em relação ao cuidado com os idosos, porque se tem alguma coisa diferente, tem que procurar inovar sempre. A gente faz isso para proporcionar qualidade de vida aos pacientes [...]. É uma coisa diferente, acho que aqui o companheirismo do trabalho que faz a diferença, se relacionar bem com os seus companheiros. Nosso relacionamento é ótimo de troca de conversa, ideias.” (P5)

Nesse aspecto, a comunicação também pôde ser reconhecida como fator determinante para a continuidade do bom trabalho em grupo, fazendo-se essencial para o entendimento das tarefas a serem realizadas, assim como para a transmissão de informações entre os integrantes. A comunicação também é efetiva nos momentos de discordância entre os membros da equipe, para chegar ao consenso, a fim de evitar que os conflitos interfiram no desempenho do trabalho em equipe.²²

Diversos aspectos relacionados ao trabalho em equipe são valorizados, um deles é a colaboração. Com efeito, a ajuda mútua existente no grupo certamente contribui para diminuição da sobrecarga e das tensões do trabalho.²² Observa-se que o bom entrosamento da equipe proporciona mais efetividade no cumprimento das tarefas, participação uniforme dos membros nas atividades a serem cumpridas, passa mais segurança para os idosos, os quais recebem assistência mais qualificada, bem como pode melhorar a qualidade de vida, já que favorece vínculos de amizade - obtidos a partir de interesses em comum, neste caso o cuidado com os idosos -, que são úteis no sentido da cooperação entre os membros da equipe, uma vez que as relações de amizade passam a ter uma conotação estratégica, reforçando o caráter de apoio entre membros do espaço organizacional.²³

Na concepção dos profissionais, o trabalho realizado por eles e o comprometimento que tem com os idosos se configura em um gesto de ajuda, o que promove a qualidade de vida aos receptores destes cuidados. Essa importância dada ao trabalho prestado pode ser interpretada como reconhecimento do trabalho realizado, apontando satisfação com o serviço:

“[...] eu tento fazer o melhor de mim. O tratamento com eles, as condições de

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

tratamento que cada vez eu tento aprimorar, mostrar melhora, bom humor sempre, mesmo quando eu tenho um problema lá fora, eu não trago para o trabalho [...] eu gosto do meu trabalho [...]" (P7)

"O nosso cuidado é observar cada um deles. Pela manhã temos os cuidados com o café da manhã, banho, a higiene pessoal, trocá-los, ouvi-los, inclusive as reclamações. Desenvolvemos aquela habilidade de tratá-los de uma forma diferente conforme as características individuais, com uns eu falo "oi", para outros falo "está tudo bem, meu amor?". O mais importante é a higiene pessoal e a atenção da gente. Também fazemos a inspeção [...] É de muita importância, não só o meu com a dos meus colegas, é uma equipe todo". (P8)

Cinco profissionais consideraram que, na sua rotina de trabalho, fizeram o máximo de si, significando que se esforçaram ao limite para proporcionar aos idosos uma assistência qualificada. Sabendo que o reconhecimento da importância dos diversos componentes de um serviço requer conhecimento, habilidades e esforços,²⁴ a obtenção do máximo potencial no serviço pelo trabalhador leva a concluir que seu grau de satisfação é consideravelmente elevado neste âmbito.

Dos profissionais participantes do estudo, seis buscaram serviço na instituição pela afinidade de trabalhar com idosos, já os demais foram pressionados por situações financeiras. Observa-se que a remuneração se apresentou como fator de motivação no trabalho, não sendo, contudo, o único, já que a afinidade com as atividades desempenhadas, o relacionamento satisfatório com a equipe de trabalho e as condições laborais proporcionadas pela instituição são também fatores motivacionais.¹⁰

"É essa parte mesmo para cuidar de idoso. Eu sai de um lar e vim para cá, e procurei aqui. É uma opção, não é que não tive outras, eu optei por isso e quero fazer isso". (P1)

"Eu estava precisando de serviço, aí dobrei minha carga de serviço pra sustentar a família". (P3)

"O que me motivou foi essa parte de idoso mesmo, o esquecimento dele, por parte da sociedade, da família. Eu trabalhava no hospital e via a carência deles abandonados pela família, ou quando a família não tinha muita paciência eu via que eles precisavam de um cuidado legal". (P6)

Dois profissionais alegam que, para conseguir sustentar a família, possuem dois empregos. Essa situação pode gerar desgaste ao profissional pela rotina diária, uma vez que este está exposto ao estresse do trabalho por um período de tempo maior, o que pode, por sua vez, acarretar em prejuízo para sua qualidade de vida. Nesse sentido, a satisfação profissional se configura como instrumento confiável para avaliar a qualidade de vida do trabalhador.²⁵

Outro motivo citado para a busca de emprego nessa área está na necessidade de recompensar o idoso por sua contribuição, ao longo da vida, no desenvolvimento da sociedade atual, por meio do compromisso de fazer o possível para a manutenção do seu bem-estar.

A motivação é um dos mais importantes indicadores do nível de satisfação profissional e, neste caso, destacam-se a remuneração, a afinidade no trabalho com idosos e o sentimento de gratificação demonstrado pelas atitudes dos idosos. Percebe-se que, quando o profissional está motivado, há melhoria no desempenho das atividades realizadas, bem como no seu bem-estar psicossocial, transmitindo compromisso e seriedade em seu trabalho. Porém, o indivíduo só se motiva quando estimulado para isso, sendo a necessidade que energiza o comportamento, a disposição ou vontade para trabalhar produtivamente.²⁵

CONCLUSÃO

Tanto os idosos como os profissionais sentem-se satisfeitos com o cuidado prestado,

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

sendo que os primeiros enfatizaram a infraestrutura da instituição, as atitudes dos profissionais diante da dependência de cuidados e a relação profissional/idoso, enquanto os profissionais destacaram o trabalho em equipe, a remuneração e a gratificação demonstradas pelos idosos como determinantes da sua satisfação com o trabalho. Entretanto, é importante que esse tipo de estudo seja realizado em outras ILPI, a fim de identificar o nível de satisfação em outras realidades.

Além disso, espera-se, a partir das concepções dos sujeitos estudados, que esta pesquisa contribua de forma a proporcionar subsídios para melhor planejamento dos cuidados prestados aos idosos institucionalizados e para o levantamento de fatores determinantes da satisfação dos profissionais de enfermagem. Salienta-se que, somente ao se avaliar tais pontos, será possível melhorar os aspectos negativos vivenciados na instituição.

Há ainda a necessidade de preparo para o cuidado da população idosa e, sobretudo, aquela institucionalizada que, por se representar de uma pequena proporção, quase sempre é esquecida. Desse modo, é importante que os futuros profissionais de enfermagem sejam estimulados a entender e refletir sobre a institucionalização, para que possam proporcionar aos idosos e a si mesmos uma melhor qualidade de vida na prática do cuidado.

REFERÊNCIAS

1. Marques MJF, Teixeira HJC, Souza DCDBN. Cuidadoras informais de Portugal: vivências do cuidar de idosos. *Trab educ saúde*. mar/jun 2012; 10(1): 147-59.
2. Carvalho JAM, Rodriguez WL. A transição da estrutura etária da população brasileira na primeira metade do século XXI. *Cad Saúde Pública*. mar 2008; 24(3): 597-605.
3. Carli L, Kolakiewicz ACB, Loro MM, Rosaneli CLSP, Sonogo JG, Stumm EM. Sentimentos e percepções de idosos residentes em uma instituição asilar. *Pesq: cuid fundam online*. abr/jun 2012; 4(2): 2868-77.
4. Alcântara AO. *Velhos Institucionalizados e Família: entre abafos e desabafos*. Campinas: Editora Alínea; 2004.
5. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do cliente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev esc enferm USP*. mar 2006; 40(1): 71-7.
6. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza Junior PRB. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. *Ciênc Saúde Coletiva*. mar 2011; 16(3):1849-61.
7. Oliveira AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument. [dissertação] Campinas: Universidade Estadual de Campinas; 2004.
8. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. *Rev Eletr Enf*. 2009; 11(3): 647-57.
9. Batista AAV, Vieira MJ, Cardoso NCS, Carvalho GRP. Fatores de motivação e insatisfação no trabalho do enfermeiro. *Rev esc enferm USP*. mar 2005;39(1): 85-91.
10. Bezerra FD, Andrade MFC, Andrade KS, Vieira MJ, Pimentel D. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. *Rev bras enf*. jan/fev 2012; 63(1): 33-7.
11. Chaves MLF. Testes de avaliação cognitiva: Mini-Exame do Estado

J. res.: fundam. care. online 2013. out./dez. 5(4):493-02

Castro VC, Derhun FM, Carreira L.

Satisfaction in the elderly and...

Mental. Porto Alegre: Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio

Grande do Sul; 2008.

12. Bardin L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70; 2011.

13. Fonseca ACC, Scoralick FM, Silva ALD, Bertolino AC; Paima DP, Piazzolla LP. Perfil epidemiológico de idosos e fatores determinantes para a admissão em instituições de longa Permanência no distrito federal. Brasília med. dez 2011; 48(4): 366-71.

14. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS, Dilnocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. Acta Paul Enferm. 2009; 22(2): 136-41.

15. Bessa MEP, Silva MJ. Motivações para o ingresso dos idosos em instituições de longa permanência e processos adaptativos: um estudo de caso. Texto contexto - enferm. abr/jun 2008; 17(2): 258-65.

16. Barbosa RP. Envelhecimento e adaptação. BIUS. 2010; 1(1): 24-41.

17. Mori G, Silva LF. Lazer na terceira idade: desenvolvimento humano e qualidade de vida. Motriz. out/dez 2010; 16(4): 950-57.

18. Benincá CR, Fernandez M, Grumann C. Cuidado e morte do idoso no hospital - vivência da equipe de enfermagem. Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano. jan/jun 2005; 2(1):17-29.

19. Morais GSN, Costa SFG, Fontes WD, Carneiro AD. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. Acta Paul Enferm. 2009; 22(3): 323-27.

20. Calomé ICS, Marqui ABT, Jahn AC, Resta DG, Carli R, Winck MT. Cuidar de idosos institucionalizados: características e dificuldades

dos cuidadores. Rev Eletr Enf. abr/jun 2011;13(2):306-12.

21. Reis PO, Ceolim MF. O significado atribuído a 'ser idoso' por trabalhadores de instituições de longa permanência. Rev esc enferm USP. mar 2007; 41(1): 57-64.

22. Shimizu HE, Ciampone MHT. As representações dos técnicos e auxiliares de enfermagem acerca do trabalho em equipe na Unidade de Terapia Intensiva. Rev Latino-Am Enfermagem. jul/ago 2004; 12(4): 623-30.

23. Souza EM, Garcia A. Amigos, amigos: negócios à parte? Rev Adm. (São Paulo). jul/set 2008; 43(3): 238-49.

24. Erdmann AL, Silva MA, Erdmann RH, Ribeiro JA. O reconhecimento do produto do sistema organizacional dos cuidados de enfermagem. Ciênc Cuid Saúde. jan/abr 2005; 4(1): 37-46.

25. Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. Rev Latino-Am Enfermagem. jan/fev 2006; 14(1): 54-60.

Recebido em: 17/10/2011

Revisões requeridas: no

Aprovado em: 21/03/2013

Publicado em: 01/10/2013