

A visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar (*home care*)¹

The reaction of patient family with the nursing attendance in the program called home care

La visión de familiares/cuidadores de pacientes con respecto a la ayuda del cuidado en el servicio de la atención domiciliar

Moraes Aline Moreira, Dias Natalina Campos, Santiago Zelma da Silva², Brasileiro Marislei³. A visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar (*home care*). Revista Eletrônica de Enfermagem [serial on-line] 2009 jan-jul 1(3) 1-12. Available from: <<http://www.ceen.com.br/revistaeletronica>>.

Resumo

Objetivo: identificar e analisar a visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar. Materiais e Método: trata-se de um estudo exploratório, com abordagem quantitativa, realizado em 2007, na cidade de Goiânia –GO, Brasil. Os sujeitos do estudo foram doze cuidadores, residentes nas mesmas casas que os clientes. Resultados: apontam que a maioria dos cuidadores não sabe os nomes de todos os profissionais de enfermagem, mas que está satisfeita com o serviço de assistência domiciliar, considerando-o excelente, pois a equipe de enfermagem é prestativa fornecendo orientações e treinamento sobre cuidados básicos; que houve redução do custo com o cliente e melhora clínica deste; para eles a equipe de enfermagem está bem treinada e coesa; a qualidade de vida do paciente melhorou e, portanto recomendariam o serviço a terceiros. Conclui-se que o serviço de atendimento domiciliar precisa ser ampliado para que mais pessoas tenham acesso a serviço de qualidade.

Descritores: Enfermagem; Assistência domiciliar.

Abstract

¹ Artigo apresentado ao curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Paulista para fins de avaliação e obtenção de título de graduação.

² Acadêmicas do 8º período. E-mail: alinemoraes107@hotmail.com

³ Enfermeira, mestre em Enfermagem, orientadora. E-mail: marislei@cultura.trd.br

Objective: identify the reaction of patient family with the nursing attendance in the program called home care wich is developed by undertaking Goiânia in the 2007 year. The patients included in that program are the ones associated to undertaking. They are accepted to join this program depending on their limitation to develop that work we choose 12 people who take care of those patients and live in their house. Then to reach our purpose we used several different techniques like interviews, people daily careful reaction, and we also tried to feel them. After analyzing all those questions we could get some answers and concluded that: the patients attendants, most of them, do not know the nurses name, despite liking and appreciate this kind of work. The nursing group orient the attendants how to treat the patients. The family is spending much less money. The patients are better. The attendants consider this program as excellent, and advice other people to look for this kind of treatment. Considering all those questions that were discussed here we are thinking about spread this program to include more people to give them the same opportunity.

Descriptors: Nursing; Domiciliary assistance.

Resumen

Objetivo: identifique y analice la visión de familiares/cuidadores de pacientes con respecto a la ayuda del cuidado en el servicio de la atención domiciliaria. U estudio del exploratório, con subir cuantitativo, que tenía para que el objetivo, llevado a través en 2007, en la ciudad de Goiânia - GO, el Brasil. Los ciudadanos del estudio habían sido doce cuidadores, residentes en las mismas casas que los clientes. Los resultados señalan que la mayoría de los cuidadores los profesionales del oficio de enfermera no sabe los nombres de todos, sino que están satisfechos con el servicio de la ayuda domiciliaria, considerándolo excelente, por lo tanto el equipo del oficio de enfermera es prestativa que provee a orientações y que entrena en cuidados básicos; que tenía reducción del coste con el cliente y mejora la clínica de esto; para ellos se entrena el pozo del equipo del oficio de enfermera y coesa; la calidad de la vida de la e mejorada paciente, por lo tanto recomendarían el tercero del servicio. El servicio necesario de la atención domiciliaria se concluye que ser extendido tan que más gente tiene acceso el servicio de calidad.

Descritores: Oficio de enfermera; Ayuda domiciliaria

1 Introdução

Ao se observar na prática cotidiana hospitalar, pacientes que vivenciam as complicações por infecções hospitalares, sendo que estes poderiam ser tratados em suas próprias residências, surgiu o interesse em pesquisar a respeito da visão de

familiares/cuidadores de pacientes do serviço de atendimento domiciliar sobre o *Home Care* (Cuidado Domiciliar).

O *Home Care* tornou-se uma alternativa bastante atrativa para a redução de infecções e custos de tratamentos, gerando assim um aumento no número de leitos hospitalares^(1,2). Desta forma se questiona: qual a visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar.

Este estudo poderá contribuir para a inserção da disciplina na grade curricular do Curso de Graduação em Enfermagem, proporcionando abordagem sobre *Home Care*. Acredita-se que esta assistência atual é importante para modificar de forma qualitativa o mercado de trabalho para os profissionais da saúde, principalmente o profissional enfermeiro. Isto nos estimulou a pesquisar sobre o tema em questão, podendo o mesmo ser divulgado, para que sirva como subsidio a profissionais que necessitem em conhecê-lo melhor.

2 Objetivos

Identificar e analisar a visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar.

3 Materiais e Método

Trata-se de um estudo exploratório, utilizando a metodologia quantitativa⁽³⁾, que é útil quando se pretende obter num universo de pessoas avaliadas, o grau de satisfação e eficiência do serviço domiciliar analisado. O estudo foi realizado na cidade de Goiânia – GO, com doze cuidadores residentes nas mesmas casas dos pacientes cadastrados no serviço de atendimento domiciliar de uma empresa que presta assistência à saúde, que concordaram em participar e assinaram o termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O serviço de atendimento domiciliar é diferencial desta empresa em Goiânia, por não estar previsto no contrato do usuário e sem que nenhum custo seja acrescido à sua mensalidade. Por essa razão há critérios de inclusão, tais como: disponibilidade de vagas; encaminhamento do médico cooperado que continuará como assistente; ser usuário desta empresa, portador de enfermidades cujo estado geral permita que o tratamento seja realizado em ambiente domiciliar; residir em área de abrangência do serviço (50 km da base do SOS); orientação por parte da família/responsável legal, mediante documentação; ter um familiar ou responsável para realizar as orientações e cuidados relativos ao tratamento, denominado cuidador. E também têm critérios de exclusão como: cancelamento do plano de assistência à saúde; quando não houver

colaboração da família e/ou do cuidador; em caso de alta por recuperação ou de óbito do paciente; temporariamente desligado durante a intenção hospitalar.

Para a coleta dos dados, foi aplicado um questionário estruturado contendo 10 questões, buscando identificar e analisar a visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar.

Após a autorização da Instituição para campo de pesquisa, o projeto foi encaminhado e aprovado pelo Comitê de Ética da Secretaria Estadual de Saúde Superintendência Leide das Neves Ferreira em Goiânia –GO.

4 Resultados e Discussão

A maioria dos familiares/cuidadores entrevistados é do sexo feminino com idade entre 30 e 78 anos, grau de parentesco é o de filha e o nível de escolaridade é superior.

Após a análise dos dados coletados foi possível identificar aspectos positivos relacionados à visão de familiares de pacientes/cuidadores a respeito da assistência de enfermagem em Home Care conforme é possível verificar a seguir:

4.1 Se o cuidador sabe o nome de todos os profissionais de enfermagem

Ao se questionar os entrevistados a respeito se sabiam o nome de todos os profissionais de enfermagem que atendiam o paciente na sua residência, 50% respondeu que somente de alguns, conforme é possível demonstrar na tabela:

O Cuidador sabe o nome de todos os profissionais de enfermagem

Respostas	Frequência absoluta	Frequência Relativa (%)
Sim, de todos	5	41,7
Somente de alguns	6	50,0
Não	1	8,3
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela I: respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas ao fato de saber o nome dos profissionais de enfermagem.

Dentro da equipe multiprofissional, cada qual com uma visão própria do paciente, são necessárias comunicações constantes, visando estabelecer consensos quanto condutas a serem tomadas no plano de tratamento do paciente, para evitar geradores de

conflitos. Por isso é necessário, uma equipe coesa, até mesmo seu relacionamento com família do cliente⁽⁴⁾.

Percebe-se, portanto, que apenas 8,3% dos cuidadores não sabem o nome de todos os profissionais de enfermagem. Provavelmente houve falta de identificação por parte dos profissionais de enfermagem ou não se lembram.

4.2 Grau de satisfação com assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar

Ao se questionar os entrevistados sobre a satisfação com a assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar ao seu familiar, todos responderam que estavam satisfeitos, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência Absoluta	Freqüência Relativa (%)
Sim	12	100
Não	0	0
Em parte	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela II: respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas à satisfação com a de assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar ao seu familiar .

O profissional da equipe de atendimento domiciliar deve estar preparado para instrumentalizar a família e o paciente na recuperação da saúde. Assim ganha a equipe pela satisfação do atendimento bem feito, o paciente que se recupera melhor no ambiente familiar, a família com o retorno do paciente ao seu cotidiano⁽⁵⁾.

Observa-se, assim, que a família e o paciente estão satisfeitos com a assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, por estarem num ambiente conhecido e preparado para a sua recuperação e esta acontece com a ajuda do cuidador, que geralmente, é uma pessoa da família.

4.3 A equipe de Enfermagem é prestativa com a família e cliente

Ao se questionar os entrevistados sobre se a equipe de enfermagem é prestativa com a família e cliente fornecendo orientações sobre a saúde e cuidados básicos com o paciente, todos responderam que sim, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência	Freqüência Relativa (%)
-----------	------------	-------------------------

	Absoluta	
Sim	12	100
Não	0	0
Em parte	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela III - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas ao fato da equipe de enfermagem ser ou não prestativa com a família e cliente.

É preciso que o profissional enfermeiro esteja envolvido em todas as etapas do atendimento ao paciente eleito ao *Home Care*, desde a entrevista inicial até nas reuniões de planejamento e simulação de tratamento, assim como nas consultas de seguimento. Desta forma, o enfermeiro faz o levantamento das necessidades do paciente, avalia seu nível de conhecimento e informação a respeito da doença e identifica estratégias para orientação na fase do auto-cuidado⁽⁶⁾.

“A melhor forma de ensinar o paciente e o cuidador é executar a atividade de maneira conjunta no domicílio, pois as dúvidas poderão ser sanadas instantaneamente e o Enfermeiro poderá avaliar se o que está ensinado foi totalmente assimilado por ambos”⁽⁷⁾.

Desta forma, a equipe de enfermagem é vista como prestativa com a família e cliente, e forneceu orientações sobre saúde e cuidados básicos.

4.4 Orientações e treinamentos sobre cuidados básicos à família e cliente

Ao se questionar os entrevistados a respeito das orientações e treinamentos sobre cuidados básicos recebidos pela equipe de enfermagem, a maioria (83,4%) respondeu que sim, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência Absoluta	Freqüência Relativa (%)
Sim	10	83,4
Não	1	8,3
Em parte	1	8,3
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela IV - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas a orientações e treinamentos sobre cuidados básicos.

Quando um profissional da enfermagem expõe seu atendimento na casa do paciente ao familiar/cuidador, ele está transmitindo e ensinando procedimentos que podem ser reproduzidos com facilidade e com técnica adequada. Este processo tem o objetivo de habilitar grupos cada vez maiores, com a finalidade de prevenir doenças, como, por exemplo, dosar glicose no sangue, aplicar insulina e estimular exercícios⁽⁸⁾.

Percebe-se, portanto, que 83,4% cuidadores receberam orientações e treinamentos por parte da equipe de enfermagem.

4.5 O serviço de *Home Care* melhora o estado clínico do paciente

Ao se questionar os entrevistados se com o serviço de *Home Care* houve melhora clínica do paciente, todos responderam que sim, conforme é possível demonstrar na tabela abaixo:

Respostas	Freqüência	
	Absoluta	Relativa (%)
Sim	12	100
Não	0	0
Em parte	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela V - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, quanto a melhora do estado clínico do paciente após o serviço de *Home Care*.

"A intimidade e o carinho podem ter um papel significativo no processo de cura, no decorrer do tratamento do paciente. Ele necessita ser acolhido no seio da família"⁽⁹⁾.

Assim, com o serviço de *Home Care*, houve melhora clínica do paciente, na visão dos familiares/cuidadores.

4.6 Classificação do atendimento prestado pela enfermagem

Ao se questionar os entrevistados sobre como é a classificação do atendimento prestado pela enfermagem, a maioria (83,4%) respondeu que é excelente, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência	
	Absoluta	Relativa (%)
Excelente	10	83,4
Ótimo	1	8,3
Bom	1	8,3

Regular	0	0
Ruim	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela VI - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas à classificação do atendimento prestado pela enfermagem.

O trabalho do profissional de enfermagem envolvido nos serviços de *Home Care* encontra perspectivas que vão além dos conhecimentos técnicos científicos básicos para a prática da profissão. Além do desafio de conhecer e manter-se atualizado com o que a tecnologia oferece em novos materiais e procedimentos nos cuidados com a saúde, o enfermeiro deve estar atento aos parâmetros de qualidade e ao desenvolvimento de novos protocolos para a assistência, sejam realmente efetivos para recuperação eficaz e o bem estar do paciente⁽⁶⁾.

Percebe-se, com os dados coletados, que 83,4% dos cuidadores familiares/cuidadores classificam o atendimento prestado pela enfermagem como sendo excelente.

4.7 A equipe que atende o seu paciente está bem treinada e coesa

Ao se questionar os entrevistados sobre se a equipe de enfermagem que atende o seu paciente está bem treinada e coesa, todos responderam que sim, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência	Freqüência Relativa (%)
	Absoluta	
Sim	12	100
Não	0	0
Em parte	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela VI - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas ao fato da equipe ser considerada bem treinada e coesa.

Conhecimento técnicos (habilidades) e coerência, o mínimo que se pode exigir do profissional de enfermagem são as qualificações técnicas, lembrando sempre que a ação do profissional se limita ao quarto do cliente e seus cuidados⁽¹⁰⁾.

Desta forma, observa-se que a equipe de enfermagem que atende o paciente no seu domicílio é vista como bem treinada e coesa pelos familiares/cuidadores.

4.8 Recomendação do serviço de *Home Care* a terceiros

Ao se questionar os entrevistados sobre se recomendariam o serviço de *Home Care* a terceiros, todos responderam que sim, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência Absoluta	Freqüência Relativa (%)
Sim	12	100
Não	0	0
Talvez	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela VIII - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas à recomendação do serviço de *Home Care* a terceiros.

Para conseguir seus objetivos, os programas de atenção domiciliar requerem uma coordenação estreita de todos os profissionais da equipe assistencial e também da participação da comunidade que sensibilizada, pode ser capaz de auxiliar na fixação das pessoas assistidas em seus lares, dando-lhes apoio em diversas situações⁽¹¹⁾.

Percebe-se, portanto, que todos os cuidadores entrevistados recomendariam o serviço de *Home Care* a terceiros.

4.9 O custo com o paciente diminuiu após a instalação ao serviço de *Home Care*

Ao se questionar os entrevistados sobre o custo com o paciente, após instalação do serviço de *Home Care*, a maioria (75%) respondeu que diminuiu, conforme é possível demonstrar na tabela:

Respostas	Freqüência Absoluta	Freqüência Relativa (%)
Aumentou	1	8,3
Diminuiu	9	75,0
Não ocorreram mudanças	2	16,7
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela IX - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas à diminuição ou não d custo com o paciente após a instalação ao serviço de *Home Care*

O modelo de hospitalização no Brasil vem sendo repensado como sendo um dos fatores primordiais do sistema de saúde em nosso país e nesse sentido, vem surgindo o Atendimento Domiciliar. Além do benefício, freqüentemente observado, da diminuição dos custos da assistência quando ela é praticada em casa, o ambiente familiar melhora de forma indiscutível a desempenho da recuperação do paciente que percebe o domicílio como seu habitat natural e muito se deprime quando dele se afasta⁽¹²⁾.

Fica evidente, na opinião dos entrevistados que o custo com o paciente na visão de familiares/cuidadores, após a instalação do serviço de *Home Care*, diminuiu.

4.10 A qualidade de vida do paciente melhorou

Ao questionar os entrevistados se a qualidade de vida do paciente melhorou, após a instalação do serviço de *Home Care*, todos responderam que sim, conforme é possível verificar na tabela:

Respostas	Freqüência	Freqüência Relativa (%)
	Absoluta	
Sim	12	100
Não	0	0
Em parte	0	0
Total	$\Sigma = 12$	$\Sigma = 100$

Tabela X - respostas dos cuidadores a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar, relacionadas à melhora da qualidade vida do paciente, após a instalação do serviço de *Home Care*.

Provavelmente, a proximidade da família evita a sensação de solidão, comum na internação hospitalar. O doente não fica privado de seus *hobbies* e atividades de lazer⁽¹³⁾.

Houve, portanto, melhora da qualidade de vida do paciente, após a instalação do serviço de *Home Care*, conforme a visão dos familiares.

5 Considerações finais

O objetivo deste estudo foi identificar e analisar a visão de familiares/cuidadores de pacientes a respeito da assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar.

Após a análise das informações coletadas, chegou-se aos seguintes resultados: a maioria dos cuidadores sabe os nomes de alguns profissionais de enfermagem; está satisfeita com a assistência de enfermagem no serviço de atendimento domiciliar; a equipe de enfermagem é prestativa com a família e cliente, fornecendo orientações e

treinamentos sobre cuidados básicos; com o serviço de *Home Care* houve melhora clínica do paciente; o atendimento prestado pela enfermagem é excelente; a equipe de enfermagem está bem treinada e coesa; recomendaria o serviço de *Home Care* a terceiros; houve redução de custo com paciente após instalação deste serviço e a qualidade de vida do paciente melhorou. Conclui-se que o serviço de atendimento domiciliar precisa ser ampliado para que mais pessoas tenham acesso.

6 Referências

1. Goldwasser R. *Home Care: a start up*. Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 julho; 63 (6):14p.
2. Pescarolli P. *Home Health Care: uma cultura que veio para ficar*. Rev. Brasileira de *Home Care* 1999 maio; 48 (5):10p.
3. Severino A J. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Cortez; 2002.
4. Medina P, Fernandes F, Tavorali, C E L. A ética do relacionamento multiprofissional em *Home Care*. Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 dezembro; 68 (6): 4 – 8.
5. Domingues R Z L. A equipe de atendimento domiciliar como agente multiplicador das orientações curativas e preventivas. Rev. Brasileira de *Home Care* 1999 outubro; 54 (5): 22p.
6. Machado M F P, Boccuto C. A enfermagem e seus recursos nos serviços de *Home Care*. Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 janeiro; 57 (5): 16p.
7. Saça O, Affarez R M F V, Fernandes R. O papel da enfermagem no preparo do cuidador para os cuidados básicos. Rev. Brasileira de *Home Care* 2001 novembro; 79 (7): 4 – 6.
8. Goldwasser R. *Home Care: evoluir para autonomia é assim que desenvolvemos o atendimento domiciliar*. Rev. brasileira de *Home Care* 2002 maio; 85 (8): 12p.
9. Dias E L F. As múltiplas fases de um paciente no domicílio. Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 dezembro; 68 (6): 15 – 20.
10. Dutra C. Treinamento em *Home Care: a arma do negócio!* Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 julho; 63 (6): 34p.
11. Minchillo A L C. Atenção domiciliar como ferramenta em planejamento em saúde. Rev. Brasileira de *Home Care* 2000 maio; 61 (6): 28p.

12. Rezende R M, Braz M G, Marques E N, Bialeck R. O *Home Care* nas doenças respiratórias crônicas da infância – uma visão multidisciplinar. Rev. Brasileira de *Home Care* 2003 JANEIRO; 93 (8): 7 – 11.

13. Barbosa Jr A. Internação em casa antecipa a recuperação. Folha de São Paulo 2000 abril 05: Cotidiano. 3º caderno.