Nível de conhecimento dos usuários e profissionais assistenciais sobre a legislação do SUS e o nível de satisfação dos profissionais com a instituição hospital municipal de Novo Hamburgo-RS

Level of knowledge of users and healthcare professionals about the legislation of SUS and the level of satisfaction of professionals with the municipal hospital institution Again Hamburg-RS

DOI: 10.46814/lajdv2n6-026

Recebimento dos originais: 01/09/2020

Aceitação para publicação: 30/10/2020

Wagner de Aguiar Raupp

Formação acadêmica mais alta: Biomédico, mestre em ciências biológicas com ênfase em fisiologia.

Instituição de atuação atual: UFRGS, doutorando

Endereço completo: UNIVERSIDADE FEEVALE, CAMPUS II, RS 239, VILA NOVA, NOVO HAMBURGO – RS, 93525-075.

E-mail: raupp@feevale.br

Duane Rost Bianchini

Formação acadêmica mais alta: Biomédica, especialista em biomedicina estética.

Instituição de atuação atual: Bianchini Estética Avançada

Endereço completo: Rua Borges de Medeiros, 44, São Leopoldo – RS, 93030200.

E-mail: duane_rost@hotmail.com

Solange de Fatima Mohd Suleiman

Formação acadêmica mais alta: Médica Veterinária, mestre em saúde preventiva

Instituição de atuação atual: Professora da Universidade FEEVALE.

Endereço completo: UNIVERSIDADE FEEVALE, CAMPUS II, RS 239, VILA NOVA, NOVO HAMBURGO – RS, 93525-075.

E-mail: solangeshama@feevale.br

RESUMO

Participar de forma ativa dos processos de construção e melhorias do SUS tem como pré-requisito o conhecimento de sua regulamentação e normatização. Assim, com base na realização das entrevistas e revisão bibliográfica, podemos mensurar os níveis de conhecimento que os usuários possuem em relação ao SUS. Além destes, verificamos o nível de conhecimento e satisfação por parte dos profissionais assistenciais, sendo estes Enfermeiros e técnicos de enfermagem, todos colaboradores do Hospital Municipal de Novo Hamburgo-RS

Palavras-Chave: SUS, Legislação, Satisfação.

ABSTRACT

To participate actively in the construction and improvement processes of SUS has as prerequisite the knowledge of its regulation and standardization. Thus, based on the conduct of the interviews and literature review, we can measure the levels of knowledge that users have in relation to SUS. In addition to these, we verified the level of knowledge and satisfaction on the part of the healthcare

professionals, these being Nurses and nursing technicians, all employees of the Municipal Hospital of Novo Hamburgo-RS

Keywords: SUS, Legislation, Satisfaction.

1 INTRODUÇÃO

O profissional de saúde que desenvolve atividades assistenciais (enfermeiros, técnicos de enfermagem), além das ações e procedimentos técnicos ligados à sua área específica de atuação que depende do nível de aperfeiçoamento teórico e prático, são diretamente influenciados pelo ambiente e as condições de trabalho ofertadas pela instituição, onde desenvolvem suas atividades laborais. Além disso, são responsáveis por orientar a comunidade (clientes externos) quanto ao tratamento, seus direitos e deveres. As atitudes destes profissionais produzem um reflexo direto e de extrema importância no contexto social quando o assunto é saúde.

Sabendo-se que grandes corporações empresariais tratam seus colaboradores como clientes internos, e segundo Gary Dessler (1997), valores orientam comportamento e Nogueira-Maria Fantini (2001) Seres Humanos são tanto os clientes como os profissionais, ou seja, ambos têm necessidades, desejos, medos e carências. Buscamos avaliar e mensurar os seguintes fatores: Nível de conhecimento que a comunidade (usuários do SUS em tratamento no HMNH) detém de sua respectiva legislação e regulamentação; Nível de conhecimento que os profissionais detém de sua respectiva legislação e regulamentação; E o nível de satisfação que estes profissionais tem em trabalhar nesta instituição que é 100% SUS.

Na coleta dos dados, utilizamos como ferramenta a entrevista norteada por questionários objetivos de múltipla escolha. A entrevista, segundo Nogueira-Maria Fantini (2001), permite o acesso a dados de difícil obtenção por meio da observação direta, tais como sentimentos, pensamentos, medos e intenções.

Assim sendo, buscamos nesta pesquisa mensurar estas três variáveis. Para verificar o conhecimento técnico-teórico, utilizamos como indicador as leis de regulamentação do SUS. Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990, que dispõem sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências, e a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõem sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.

Para a variável satisfação profissional é importante destacar que a instituição onde a pesquisa foi realizada, o Hospital Municipal de Novo Hamburgo, estava passando por um período de transição, tanto em seu corpo gestor quanto no funcional, estas mudanças devem-se diretamente ao

fato de a instituição ser pública e estar admitindo funcionários oriundos de concurso público e estar demitindo profissionais ora contratados.

Contudo, segundo Vera Lúcia de Souza et al., (2005), o perfil de uma empresa não se altera tão somente pela vontade de seu corpo diretor, é preciso que todos os seus integrantes se conscientizem e incorporem a necessidade de mudança, é um processo amplo e gradativo que pressupõem profundas modificações e os comportamentos que exige de todos lucidez para perceber que é preciso construir uma nova cultura, na qual as transformações sejam encaradas como oportunidade de desenvolvimento e aprimoramento.

A nova filosofia de gestão consiste em criar e manter uma empresa em que os funcionários tenham prazer de trabalhar. Logo, nossa pesquisa buscou identificar o nível de satisfação dos profissionais de enfermagem do Hospital Municipal de Novo Hamburgo e avaliar o quanto esta instituição esta adequada ao novo modelo de gestão, no que tange clientes internos e externos.

2 MÉTODOS

No presente estudo foi realizada uma pesquisa quanti-quali observacional no Hospital Municipal de Novo Hamburgo, no período de março a maio de 2010. Tal pesquisa tinha por objetivo fazer o levantamento do nível de satisfação dos profissionais de enfermagem e aferir o nível de conhecimento dos profissionais e dos usuários sobre a legislação do Sistema Único de Saúde “SUS”.

A pesquisa foi desenvolvida no Hospital Municipal de Novo Hamburgo. A população em estudo foi composta de cento e cinco profissionais assistenciais, Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem, (mantendo a devida proporcionalidade), o que nos forneceu uma amostra maior que trinta por cento, (levando em consideração que o número de funcionários é dinâmico). Sendo estes colaboradores do Hospital Municipal de Novo Hamburgo e de cinquenta pacientes internados, todos voluntários, lúcidos, orientados, coerentes e de maior idade, ou seja, para os pacientes usamos apenas critérios de exclusão. Todos os entrevistados estão de acordo com o termo de consentimento livre e esclarecido.

A coleta de dados ocorreu através de documentação direta extensiva utilizando-se de questionários estruturados com perguntas de múltipla escolha. As variáveis pesquisadas foram: o nível de satisfação destes colaboradores com a instituição pública de saúde e o nível de conhecimento que estes detêm em relação a legislação específica do SUS. A coleta foi realizada de forma estratificada, mantendo a proporcionalidade nos diferentes turnos de trabalho.

Com o objetivo de minimizar o viés metodológico, a coleta dos dados foi realizada pelos próprios pesquisadores. O instrumento de pesquisa foi validado por teste piloto, com o objetivo de avaliar a capacidade de coleta de informações.

A tabulação e interpretação dos dados coletados foi realizada pelos próprios pesquisadores nos laboratórios de informática da Universidade FEEVALE.

3 RESULTADOS

3.1 RESULTADOS DA PESQUISA REALIZADA COM OS USUÁRIOS:

Fonte: Coleta de Dados

Fonte: Coleta de Dados

Fonte: Coleta de Dados

4. Nos serviços oferecidos pelo SUS, você tem o acesso a todo e qualquer tipo de tratamento?

Fonte: Coleta de Dados

5. Saneamento básico, educação e moradia fazem parte do SUS?

Fonte: Coleta de Dados

3.2 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO REALIZADA COM OS PROFISSIONAIS:

1. Quanto à sua remuneração, você esta:

Fonte: Coleta de Dados

2. Em relação à sua chefia imediata, quanto ao respeito para com os funcionários, você está:

Fonte: Coleta de Dados

3. Quanto aos colegas do setor, no que diz respeito às relações pessoais de tratamento, você está:

Fonte: Coleta de Dados

4. Em relação à sua carga-horária, você está:

Fonte: Coleta de Dados

5. Em relação à refeição recebida, você está:

Fonte: Coleta de Dados

6. Em relação ao número de médicos à disposição das diversas especialidades, você está:

Fonte: Coleta de Dados

7. Em relação à qualificação do quadro médico-competência dos profissionais, você está:

Fonte: Coleta de Dados

8. Em relação aos recursos materiais oferecidos pela instituição nos procedimentos de rotina dos diversos setores/serviços, você está:

Fonte: Coleta de Dados

9. Quanto à infra-estrutura da instituição(instalações, móveis e equipamento), você está:

Fonte: Coleta de Dados

10. Em relação aos serviços oferecidos pela farmácia do hospital, você está:

Fonte: Coleta de Dados

3.3 RESULTADOS DA PESQUISA DE CONHECIMENTO REALIZADA COM OS PROFISSIONAIS:

1 – Você, como profissional da área da saúde, pode participar do conselho de saúde, como órgão que avalia as condições de saúde e propõe diretrizes para sua execução?

Fonte: Coleta de Dados

2 – O financiamento dos serviços de saúde, incluindo a cobertura assistencial ambulatorial e hospitalar, é coberto por:

Fonte: Coleta de Dados

3 – O acesso às ações e aos serviços de saúde devem ser disponibilizados, como dever do Estado para:

Fonte: Coleta de Dados

4 – A legislação do SUS define que são fatores determinantes e condicionantes da saúde: alimentação, moradia, saneamento básico, trabalho e renda?

Fonte: Coleta de Dados

5 – É de responsabilidade do SUS fiscalizar o controle de qualidade dos insumos/materiais utilizados nos procedimentos, medicamentos, sangue e hemoderivados, além dos equipamentos para a saúde?

Fonte: Coleta de Dados

6. Estão incluídas no campo de atuação do SUS

Alternativa	Sim	Não	Não responderam
Universalidade	88	15	2
Integralidade	95	8	2
Direito à informação	78	25	2
Direito à participação	81	22	2
Equidade	81	19	5
Igualdade de assistência	95	8	2
Total	518	97	15

Fonte: Coleta de Dados

7. Em relação aos princípios básicos do sistema único de saúde, são pertinentes ao SUS as seguintes características:

Alternativas	Sim	Não
Vigilância Sanitária	96	9
Vigilância Epidemiológica	97	8
Ações de saúde do trabalhador	85	20
Ações de assistência terapêutica integral	85	20
Assistência Farmacêutica	80	25
Total	443	82

Fonte: Coleta de Dados

8 – O SUS deve promover a articulação com os órgãos educacionais e de fiscalização do exercício profissional, bem como de formação de recursos profissionais da área da saúde?

Fonte: Coleta de Dados

9 – É obrigatória a autorização do órgão de direção nacional do SUS, para o financiamento de serviço de saúde da iniciativa privada?

Fonte: Coleta de Dados

10 – Quanto à competência das instâncias de políticas públicas, relacione as colunas:

Fonte: Coleta de Dados

A- Formular	() Estados
B- Promover	() Municípios
C- Executar	() União

*Alternativas do gráfico anterior.

4 CONSIDERAÇÕES

Após realizar a análise dos dados coletados, observamos que apenas uma pequena parcela da comunidade tem conhecimento da regulamentação e legislação do SUS. O que nos permite realizar um link com a insatisfação que observamos nos profissionais de saúde em relação às condições de trabalho, afinal, como uma comunidade que não tem conhecimento de seus direitos poderá participar das melhorias necessárias no sistema único de saúde? Contudo, enxergamos nos profissionais

assistenciais uma das chaves com capacidade de corrigir este processo, pois verificamos através da coleta de dados que estes detêm um significativo conhecimento da regulamentação do SUS, outro fator observado durante a coleta de dados foi o interesse demonstrado pelos pacientes, o que nos levou a esta conclusão foi que a grande maioria solicitou esclarecimentos e informações sobre a legislação e regulamentação do SUS. É importante destacar que o fato de o hospital estar passando por um momento de transição, deve ter influenciado nos resultados da pesquisa de satisfação realizada com os colaboradores. Contudo, sendo estes, os profissionais que passam a maior parte do tempo ao lado dos pacientes e levando em consideração que educação também é saúde, conclamamos a todos para o comprometimento com uma política de educação e orientação de forma a desenvolver uma participação ativa com a co-gestão hospitalar e social.

Pode-se observar que, mesmo diante de inúmeras dificuldades, a solução de problemas pode estar na união dos esforços e das competências a forma de pensar a ação e sua realização para alcançarmos o sistema único de saúde que sonhamos para nós e para o Brasil, melhorando desta forma as condições de trabalho e a qualidade dos serviços públicos de saúde.

REFERÊNCIAS CONSULTADAS

FOURNIES, Ferdinand F. (Comp.). Por que os subordinados nunca fazem exatamente o que se espera deles? São Paulo: McGraw-hill, 1991. 110 p.

DESSLER, Gary (Comp.). Conquistando Comprometimento: Como construir e manter uma força de trabalho competitiva. São Paulo: Afiliada, 1996. 246 p.

LÉVY-LEBOYER, Claude (Comp.). A crise das motivações. São Paulo: Atlas S. A., 1994. 138 p.

SOUZA, Vera Lúcia de; MATTOS, Irene Badaró; ALVES, Rodolfo Carlos Souza (Comp.). Gestão de desempenho. Rio de Janeiro: Fgv, 2005. 152 p.

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8142.htm>acessado em: 20/03/2010

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm>acessado em: 20/03/2010