

ARTIGO ORIGINAL

SATISFAÇÃO COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EM USO DE ANTINEOPLÁSTICOS AMBULATORIAL

SATISFACTION WITH NURSING CARE OF ONCOLOGY PATIENTS ON OUTPATIENT ANTINEOPLASTIC DRUGS

HIGHLIGHTS

1. Bom índice de satisfação de usuários do ambulatório de quimioterapia antineoplásica.
2. Satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem.
3. Complexidade do cuidado fornecido aos usuários mais fragilizados.

Jean Vitor Silva Ferreira¹ 
Gabriel de Luca Sousa Bandeira¹ 
Tais dos Passos Sagica² 
Crislen de Melo Conceição³ 
Nathalia Oliveira de Souza¹ 
Marta Solange Camarinha Ramos Costa⁴ 
Aline Maria Pereira Cruz Ramos⁵ 

ABSTRACT

Objective: Evaluate the satisfaction of outpatient oncology users taking antineoplastic drugs about nursing care. **Methods:** Exsectional study with a quantitative approach, carried out at the Chemotherapy Service of a university hospital located in Belém-PA – Brazil, with 200 users, from June 2019 to June 2022, through interviews and use of the Patient Satisfaction Instrument. Chi-square analysis, Pearson p-value, and chi-square analysis were applied, and the p-value ≤ 0.05 was considered. **Results:** Users reported good satisfaction in the overall average of the domains (>90%), highlighting the technical-professional domain, followed by the educational and confidence domains. The variables of clarification of medical guidelines, giving good advice, and taking the initiative after patient responses were associated with user satisfaction according to cancer topography and staff availability to those with different degrees of staging. **Conclusion:** This study assists managers in identifying and planning improvements in areas and services.

KEYWORDS: Neoplasia; Antineoplastic Drugs; Nursing Care; Patient Satisfaction; Public Health Services.

COMO REFERENCIAR ESTE ARTIGO:

Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Costa MSCR, et al. Satisfaction with nursing care of oncology patients on outpatient antineoplastic drugs. *Cogitare Enferm.* [Internet]. 2023 [cited in "insert year, month, day"]; 28. Available in: <https://dx.doi.org/10.1590/ce.v28i0.91562>.

¹Universidade Federal do Pará, Faculdade de Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

²Universidade Estadual do Pará, Programa de Residência Uniprofissional em Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

³Universidade Estadual do Pará, Programa de Residência Multiprofissional em Saúde, Belém, PA, Brasil.

⁴Universidade Federal do Pará, Programa de Pós-graduação em Oncologia e Ciências Médicas, Belém, PA, Brasil.

⁵Universidade Federal do Pará, Programa de Pós-graduação em Enfermagem, Belém, PA, Brasil.

INTRODUÇÃO

O câncer manifesta-se com o crescimento anormal de células, podendo invadir órgãos distantes (metástase). Têm-se como a segunda maior causa de morte por doença no mundo¹. No Brasil, o câncer também é o principal problema de saúde pública, com estimativa de 704 mil casos novos anuais de câncer para o triênio de 2023 a 2025².

Dentre os tratamentos disponíveis, o uso de antineoplásicos é comum na prática clínica, porém traz toxicidades que repercutem em carga psicológica grave, aumento da pressão econômica, distúrbio autocognitivo, e autoeficácia reduzida, demandando inúmeras habilidades técnicas pelos profissionais³. A experiência de tratamento é única a cada paciente e um dos principais objetivos dos profissionais de saúde é assisti-lo da melhor forma e proporcioná-lo bem-estar durante o processo terapêutico⁴⁻⁶. Para isso, a enfermagem deve contar com conhecimento técnico-científico, habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal ao paciente e ao seu familiar, no sentido de suprir as necessidades referentes ao cuidado oncológico⁷⁻⁸.

A satisfação do paciente é uma avaliação subjetiva e individual, dependente de vários fatores e a interação com profissional de saúde tem grande impacto sobre ela. Sabe-se que a equipe de saúde pode influenciar a forma como os pacientes se sentem, enxergam a sua experiência ou podem melhorá-la. Por isso, essa métrica tem sido um importante indicador da qualidade do atendimento prestado pelos profissionais nas instituições de saúde^{5,9}.

Os aprimoramentos da qualidade dos serviços públicos oncológicos têm sido pouco abordados no Brasil, principalmente na região Norte. O Pará possui um baixo índice de cobertura da Estratégia de saúde da família (ESF), uma grande extensão territorial e um baixo IDH, fatores que reduzem as ações efetivas de prevenção ao câncer e impactam nos altos índices de casos avançados diagnosticados¹⁰⁻¹¹.

Embora o Projeto Expande¹², projeto de expansão da assistência oncológica implantado em 2000 pelo Ministério da Saúde (MS), tenha favorecido a criação de três Unidades de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia (UNACON) no estado do Pará, isso ainda representa apenas 1,26% dos serviços de quimioterapia do Brasil, o que gera alta demanda de pacientes atendidos¹³. Por isso, o objetivo deste estudo é avaliar a satisfação do usuário oncológico em uso de antineoplásicos ambulatorial com os cuidados de enfermagem.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo analítico observacional, transversal com abordagem quantitativa baseado na ferramenta *Strengthening the Reporting of Observational Studies in Epidemiology* (STROBE)¹⁴, realizado no Serviço de Quimioterapia de um hospital universitário localizado na região norte do Brasil, habilitado pelo MS como uma UNACON. O ambulatório de quimioterapia possui seis enfermeiros e sete técnicos de enfermagem que atuam nos salões de administração de antineoplásicos, para o atendimento de uma média diária de 50 pacientes, em dois turnos de trabalho (manhã e tarde).

A amostra foi composta por usuários do Sistema Único de saúde (SUS) atendidos pela instituição, com diagnóstico de câncer histologicamente comprovado, idade ≥ 18 anos, com condições clínicas de responder aos questionamentos, com indicação de tratamento quimioterápico antineoplásico exclusivo ambulatorial em qualquer fase do tratamento. Foram excluídos participantes com terapia concomitante com radioterapia ou sem condições clínicas de responder ao questionário.

Estabeleceu-se a amostra utilizando o cálculo amostral realizado no programa *Epi Info* Versão 7.2.2.16, no qual foram considerados uma população finita de 430 usuários atendidos em 14 meses, considerados 95% de grau de confiança e 5% de margem de erro, chegando-se ao valor de 201 usuários. O tipo de amostragem foi não-probabilística, sendo recrutados aqueles elegíveis conforme demanda espontânea recebida no serviço. A abordagem dos participantes foi realizada de forma individual e isolada, durante a consulta de enfermagem. O participante foi abordado e incluído no estudo uma única vez.

Para a obtenção dos dados, foi utilizado um formulário que incluía dados sociodemográficos, antecedentes pessoais e o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) desenvolvido por Risser, Hinshaw e Atwood, com tradução e validação do português brasileiro por Oliveira. O ISP tem como objetivo mensurar a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem prestados¹⁵⁻¹⁶. O formulário foi elucidado e aplicado por acadêmicos do curso de bacharelado em Enfermagem da Universidade Federal do Pará (UFPA).

O ISP é composto por 25 itens agrupados em três domínios: habilidade técnica-profissional, com sete itens (12, 13, 15, 16, 18, 20, 25) que avaliam a competência da equipe para o desempenho de atividades técnicas e o conhecimento baseado nas necessidades para se completar as tarefas do cuidado; confiança, que contém 11 itens (1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 14, 19, 22, 23) que avaliam as características da equipe que permitem uma interação construtiva e confortável com o paciente e os aspectos de uma comunicação; educacional, construído por sete itens (2, 7, 8, 11, 17, 21, 24) referentes à habilidade da equipe em fornecer informações para os pacientes, e que incluem as respostas da equipe aos questionamentos dos pacientes, suas explicações sobre o cuidado e demonstração de técnicas. Optou-se pelo uso desse Instrumento devido a prévia validação no Brasil, bem como pela facilidade de aplicação¹⁶.

Esse instrumento possui perguntas diretas e indiretas e as opções de respostas foram representadas numa escala de medida do tipo *Likert*, com cinco alternativas que variam de "concordo totalmente" para "discordo totalmente", tendo uma alternativa neutra que foi excluída da análise. Desta forma, quanto maior a pontuação, maior o nível de satisfação¹⁵⁻¹⁶.

A principal hipótese do estudo foi avaliar a correlação entre a satisfação do usuário e o serviço de enfermagem no ambulatório quimioterápico. Foram consideradas como variáveis independentes os dados sociodemográficos, clínicos e patológicos, enquanto a satisfação foi considerada como variável dependente.

Os dados foram coletados inicialmente para armazenamento em uma planilha eletrônica por dupla checagem no software *Microsoft Excel*®, versão 2019. Posteriormente, foram compilados para análise no software estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), versão 25.0.

A análise de dados foi feita com uso de categorias descritivas, as quais foram organizadas previamente segundo os objetivos propostos. Foram realizadas análises descritivas das características sociodemográfica, epidemiológica e clínicas dos participantes por meio de medidas de tendência central (média) e dispersão (desvio-padrão) para variáveis quantitativas. As variáveis categóricas foram descritas por meio de frequências e porcentagens.

As respostas do ISP foram agrupadas em dois domínios: "Concordo" e "Não concordo" para diminuir o número de variáveis e aumentar o poder estatístico. Cada item tinha pontuação mínima de zero e máxima de 200, referente ao número de usuários. A pontuação média para satisfação foi calculada conforme as respostas favoráveis à satisfação do participante em cada item e domínio.

O teste de qui-quadrado de Pearson foi utilizado para as análises de associação entre duas variáveis categóricas independentes. Para todos os testes estatísticos foi considerado probabilidade (p-valor) significativa quando $\leq 0,05$.

Este estudo foi aprovado com parecer de número 3.234.913 pelo Núcleo de Pesquisa em Oncologia da UFPA.

RESULTADOS

Participaram deste estudo 200 usuários e houve a perda de um (1) participante por desistência. A Tabela 1 exhibe o perfil dos participantes que foi composto por mulheres 145 (72,5%) abaixo de 60 anos 145 (72,5%), pardos 145 (72,5%), casados/união estável 139 (69,5%), baixa escolaridade 96 (48%). Quanto ao tipo de câncer têm-se: mama 83 (41,5%), seguido do aparelho digestório 77 (38,5), reprodutor 18 (9%), outros 13 (11%) em estágio I 68 (34%). Como resultado da Média do número de ciclos de quimioterapia já realizados $2,37 \pm 4,71$, bem como Tempo de tratamento (meses): $6,22 \pm 7,11$.

Tabela 1 - Perfil sociodemográfico e clínico dos participantes. Belém, PA, Brasil, 2023

Variáveis	Frequência	Porcentagem
Sexo		
Masculino	55	27,5
Feminino	145	72,5
Faixa etária		
≤ 60 anos	145	72,5
≥ 61 anos	55	27,5
Cor		
Amarelo	3	1,5
Branco	25	12,5
Negro	27	13,5
Pardo	145	72,5
Estado civil		
Solteiro	61	30,5
Casado/união estável	139	69,5
Escolaridade		
Ensino fundamental	96	48,0
Ensino médio	79	39,5
Ensino superior	25	12,5
Tipo de câncer		
Câncer do aparelho digestório	77	38,5
Câncer de mama	83	41,5
Câncer do aparelho reprodutor	18	9,0
Câncer de pulmão	9	4,5

Outros	13	6,5
TNM		
I	68	34,0
II	34	17,0
III	40	20,0
IV	58	29,0
Média do nº ciclo de quimioterapia	2,37±4,71	
Tempo de tratamento (meses)	6,22±7,11	

Fonte: Os autores (2023).

Na Tabela 2, é representada a satisfação dos pacientes por item de pesquisa para melhor visualização do nível de concordância/discordância entre as questões da pesquisa, no qual pode verificar-se uma média elevada de satisfação dos domínios (>90%), destacando a satisfação relacionada ao domínio técnico-profissional (97,57%), seguido do domínio educacional (91,57%) e confiança (90,36%). Variáveis sem respostas foram excluídas da análise. Cada paciente corresponde a um ponto, contou-se as perguntas com respostas positivas como satisfatórias.

Tabela 2 - Satisfação dos pacientes por item de pesquisa e agrupados em três domínios. Belém, PA, Brasil, 2023

Itens	Perguntas	Concordo n(%)	Discordo n (%)	Satisfação
Item 1	A equipe deveria ser mais atenciosa do que ela é	20 (10,5)	170 (89,5)	170
Item 3	A equipe tem pessoas agradáveis de se ter por perto	193 (99)	2 (1)	193
Item 4	A gente se sente à vontade para fazer perguntas a equipe	188 (97,4)	5 (2,6)	188
Item 5	A equipe deveria ser mais amigável do que é	19 (9,9)	172 (90,1)	172
Item 6	A equipe consegue entender como eu me sinto	187 (98,9)	2 (1,1)	187
Item 9	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas para a equipe	159 (93,5)	11 (6,5)	159
Item 10	A equipe sempre está muito ocupada para perder tempo conversando comigo	4 (2,1)	189 (97,9)	187
Item 14	A equipe é compreensiva ao ouvir os problemas do paciente	181 (99,5)	1 (0,5)	181
Item 19	A equipe não tem paciência suficiente	5 (2,5)	194 (97,5)	194
Item 23	Só de conversar com o alguém da equipe já me sinto melhor	169 (97,7)	4 (2,3)	169
Item 22	Eu estou cansado (a) da equipe falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior	3 (1,6)	188 (98,4)	188
	Média /DP e porcentagem	-	-	180,72 (11,45) 90,36%

HAB. TÉCNICA	Item 12	A equipe faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas	195 (98,5)	3 (1,5)	195
	Item 13	A equipe está sempre muito desorganizada para aparentar calma	2 (1)	196 (99)	196
	Item 15	A equipe dá bons conselhos	192 (99)	2 (1)	192
	Item 16	A equipe realmente sabe do que está falando	199 (100)	0	199
	Item 18	A equipe é muito lenta para fazer as coisas para mim	4 (2)	194 (98)	194
	Item 20	A equipe não faz corretamente o seu trabalho	3 (1,5)	197 (98,5)	197
	Item 25	A equipe é habilidosa nos procedimentos	193 (97)	6 (3)	193
		Média /DP e porcentagem	-	-	195,14 (2,41) 97,57%
HAB. EDUCACIONAL	Item 2	A equipe muitas vezes acha que não é capaz de entender a explicação médica sobre seu tratamento, então simplesmente não se preocupa em explicar	2 (1,1)	179 (98,9)	179
	Item 7	A equipe explica as coisas em uma linguagem simples	195 (97,5)	5 (2,5)	195
	Item 8	A equipe faz muitas perguntas, mas quando recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito	1 (0,5)	183 (99,5)	183
	Item 11	Eu gostaria que a equipe me desse mais informações sobre meu tratamento	47 (24,7)	143 (75,3)	143
	Item 17	É sempre fácil entender o que a equipe está dizendo	197 (98,5)	3 (1,5)	197
	Item 21	A equipe fornece as orientações na velocidade correta	195 (98,5)	3 (1,5)	195
	Item 24	A equipe sempre dá explicações completas e suficientes do porquê os exames foram solicitados	190 (95,5)	9 (4,5)	190
		Média/DP e porcentagem			183,14 (18,92) 91,57%

Os autores (2023).

A Tabela 3 mostra a satisfação dos participantes em relação aos cuidados de enfermagem prestados de acordo com a topografia do câncer em tratamento no momento da pesquisa. Cada valor demonstrado na tabela configuram as respostas de Concordo e Discordo, respectivamente, conforme a topografia do câncer do participante e o p-valor.

Tabela 3 - Satisfação dos participantes em relação aos cuidados de enfermagem prestados de acordo com a topografia do câncer. Belém, PA, Brasil, 2023

Itens	Aparelho Digestivo	Mama	Aparelho Reprodutor	Pulmão	Outros	p-valor
Concordo/Discordo						

CONFIANÇA	Item 1	65/6	72/8	16/2	7/2	10/2	0,710
	Item 3	1/72	1/81	0/18	0/9	0/13	0,971
	Item 4	3/69	2/80	0/18	0/8	0/13	0,781
	Item 5	64/8	75/5	16/2	7/2	10/2	0,482
	Item 6	1/72	1/76	0/18	0/8	0/13	0,971
	Item 9	4/57	6/66	0/16	0/8	0/12	0,716
	Item 10	75/1	75/3	18/0	8/0	13/0	0,690
	Item 14	1/68	0/76	0/15	0/9	0/13	0,800
	Item 19	76/1	80/3	18/0	7/1	13/0	0,294
	Item 22	72/3	77/0	18/0	8/0	13/0	0,318
	Item 23	1/64	2/73	1/15	0/6	1/11	0,788
TÉCNICA	Item 12	0/77	0/82	3/14	0/9	0/13	0,000002
	Item 13	73/2	83/0	18/0	9/0	13/0	0,507
	Item 15	0/74	0/80	2/16	0/9	0/13	0,001
	Item 16	0/77	0/82	0/18	0/9	0/13	-
	Item 18	74/3	80/1	18/0	9/0	13/0	0,654
	Item 20	75/2	82/1	18/0	9/0	13/0	0,864
	Item 25	1/76	3/79	1/17	1/8	0/13	0,447
EDUCACIONAL	Item 2	70/1	79/1	15/0	6/0	9/0	0,982
	Item 7	3/74	2/81	0/18	0/9	0/13	0,801
	Item 8	73/0	78/0	16/0	7/0	9/1	0,002
	Item 11	54/19	64/14	12/6	6/3	7/5	0,296
	Item 17	2/75	1/82	0/18	0/9	0/13	0,864
	Item 21	2/75	1/81	0/18	0/8	0/13	0,869
	Item 24	3/74	6/77	0/17	0/9	0/13	0,505

Os autores (2023).

No âmbito da satisfação dos pacientes de acordo com o estadiamento tumoral (TNM) foi demonstrado os dados na Tabela 4, houve significância estatística no item 10 que diz respeito ao tempo que a equipe de enfermagem dispensa para conversar com o paciente, cuja maior predominância foi entre estágio inicial e avançado, respectivamente.

Tabela 4 - Satisfação dos participantes em relação aos cuidados de enfermagem prestados de acordo com o estadiamento tumoral (TNM). Belém, PA, Brasil, 2023

TNM	I	II	III	IV	p-valor
Concordo/Discordo					

CONFIANÇA	Item 1	59/5	29/4	36/2	46/9	0,296
	Item 3	0/67	1/33	0/36	1/57	0,462
	Item 4	3/65	1/33	0/36	1/54	0,573
	Item 5	59/5	30/3	37/3	46/9	0,273
	Item 6	1/61	1/33	0/38	0/55	0,507
	Item 9	1/57	3/23	3/33	4/46	0,300
	Item 10	66/0	30/3	39/1	54/0	0,014
	Item 14	1/58	0/30	0/38	0/55	0,553
	Item 19	67/1	32/2	40/0	55/2	0,371
	Item 22	65/1	33/0	36/1	54/1	0,836
	Item 23	2/59	1/26	0/38	1/46	0,708
TÉCNICA	Item 12	2/66	0/34	0/39	1/56	0,558
	Item 13	67/0	34/0	39/1	56/1	0,525
	Item 15	2/63	0/33	0/39	0/57	0,260
	Item 16	0/68	0/34	0/40	0/57	-
	Item 18	65/2	34/0	39/1	56/1	0,781
	Item 20	68/0	34/0	39/1	56/2	0,346
	Item 25	2/65	0/34	2/38	2/56	0,652
EDUCACIONAL	Item 2	64/1	32/0	36/1	47/0	0,602
	Item 7	3/65	0/34	1/39	1/57	0,565
	Item 8	65/0	32/0	36/1	50/0	0,262
	Item 11	45/20	29/3	29/10	40/14	0,146
	Item 17	1/67	0/34	1/39	1/57	0,847
	Item 21	1/66	0/34	1/39	1/56	0,848
	Item 24	2/65	2/32	4/36	1/57	0,227

Os autores (2023).

DISCUSSÃO

Na amostra do estudo houve predominância do sexo feminino, casados/união estável, com pouca escolaridade e diagnóstico de neoplasia de mama. Esses achados corroboram com o cenário do câncer no país, no qual o perfil apresentado para as mulheres mostra a predominância do câncer de mama feminina em todas as Regiões geográficas. O fator de risco mais importante é a idade acima de 50 anos. Outros fatores de risco estão associados a condições hormonais e reprodutivas, como nuliparidade, gravidez tardia, menor período de amamentação; de comportamento, como obesidade, ingestão de bebidas alcoólicas, inatividade física; ocupacionais, como trabalho noturno e as radiações, por exemplo raios X e gama; além de condições genéticas e hereditárias (de 5 a 10% dos casos)². Em comparação entre os níveis de satisfação e o perfil dos participantes, não foram identificadas diferenças estatísticas em relação ao nível de escolaridade. Não obstante, uma pesquisa desenvolvida em um hospital público de referência para tratamento de doenças cardiopulmonares em Fortaleza-CE, identificou que pacientes com mais alto nível de escolaridade possuíam elevado nível de satisfação com os cuidados de Enfermagem, em comparação aos que denotavam baixo nível de escolar¹⁸. A baixa escolaridade instiga o comportamento do

usuário do sistema de saúde que reflete nos hábitos cotidianos e de saúde no âmbito individual e no cunho de nível federal e influencia no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Nos países com alto IDH, o impacto nas taxas de incidência e mortalidade por câncer é observado em ações preventivas, detecção precoce e tratamento. Em contrapartida, nos países em desenvolvimento, essas taxas seguem aumentando ou mantendo-se estáveis. O desafio desses países é, portanto, utilizar melhor os recursos e os esforços para tornar mais efetivo o controle do câncer².

Ao analisar a satisfação dos usuários pelos domínios do ISP, identifica-se um bom índice de satisfação. Resultados semelhantes foram encontrados em uma pesquisa realizada no Maranhão com 365 usuários diagnosticados com câncer, que tinha como objetivo avaliar a satisfação dos idosos que recebem tratamento contra o câncer acerca dos cuidados de enfermagem durante a hospitalização¹⁹. Esses resultados também coincidem com uma pesquisa realizada no estado de Minas Gerais, na qual os pacientes internados em um hospital de referência em média e alta complexidade, relataram satisfação com os cuidados de enfermagem recebidos, avaliado pelo mesmo instrumento aplicado em nosso estudo²⁰. Verificou-se também que houve um bom índice de satisfação dos usuários com os cuidados dos enfermeiros em pesquisa desenvolvida na Clínica Médica de um Hospital Universitário¹⁶.

A satisfação dos pacientes pode ser influenciada por diversos fatores, tais como: ter que submeterem-se as normas e rotinas hospitalares, acostumar-se ao ambiente, os anseios positivos e negativos desenvolvidos pelo paciente, as dificuldades em lidar com o diagnóstico de câncer, expectativas e desesperanças quanto ao tratamento e prognóstico da doença. Esses fatores estão diretamente relacionados aos sentimentos do paciente e a forma de enfrentar o tratamento²².

O convívio com os profissionais envolvidos no atendimento e aspectos relacionados aos serviços como o acesso, a limpeza, a organização, a estrutura física e organizacional, também podem interferir na satisfação dos pacientes. Acredita-se que a satisfação esteja diretamente relacionada às expectativas dos pacientes sobre o atendimento²¹.

Os resultados do estudo mostram que a avaliação do paciente sobre a assistência da equipe de enfermagem baseia-se não somente nos procedimentos técnicos, incluindo os momentos que reverberam confiança ou empatia por parte do profissional, na realização da assistência. A valorização do cuidado expressivo pode ser avaliada de forma diferente pelas pessoas, pois este fator é relacionado à singularidade pessoal. Cabe dizer que, "ser bem cuidado" representa ser atencioso para com os outros, porém o cuidado técnico não está dissociado do cuidado expressivo²².

Com relação ao domínio técnico-profissional, as duas situações que obtiveram p-valores foram: "A equipe faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas" e "A equipe dá bons conselhos". Observa-se os aspectos da assistência prestada que são analisados nessa categoria: capacidade de organização, habilidades profissionais, capacidade de compreender as patologias e os tratamentos e domínio de conhecimento técnico-científico. Denota que os participantes acreditam no conhecimento técnico-científico dos profissionais responsáveis pelo atendimento, depositando boa satisfação à capacidade técnica da equipe¹⁹.

Uma pesquisa no Maranhão evidenciou que os tópicos que obtiveram as maiores médias no domínio técnico-profissional, foram: "o enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas"¹⁶. Já em estudo realizado em Minas Gerais identificou-se, no domínio profissional, duas avaliações com maior média: "o enfermeiro dá bons conselhos" e "é sempre fácil entender o que o enfermeiro está dizendo", em consonância com o nosso estudo²⁰.

Desse modo, a competência técnica influencia na satisfação do usuário, assim como a habilidade, o ensino sobre o cuidado, a prestação da assistência em tempo hábil e o respeito às necessidades do paciente. Logo, o papel da equipe no processo de cuidar estabelece uma relação de confiança, segurança, compromisso e respeito²³.

O adequado relacionamento interpessoal entre a equipe e o paciente permite propiciar a identificação das necessidades de cuidados, o esclarecimento dos possíveis efeitos do tratamento e a maneira de administrá-los, contribuindo para diminuir a ansiedade e aumentar a adesão às terapias. Ressalta-se que a equipe precisa desenvolver sua habilidade em comunicação, lembrar que a tecnologia faz-se importante quando relevado o aspecto humano e que o bom relacionamento entre cliente e prestador de serviço é um diferencial na qualidade da assistência¹⁹.

Como limitação deste estudo, cita-se a dificuldade de alguns usuários em identificar cada profissional dentro da equipe de enfermagem e a coleta de dados reduzida, devido ao *lockdown* pela epidemia de COVID-19. É possível haver algum viés de resposta pelo receio das respostas influenciarem o atendimento da equipe de saúde local aos pacientes, que foram questionados sobre a satisfação do atendimento enquanto ainda utilizavam o sistema de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Evidenciou-se um bom índice de satisfação dos usuários com os cuidados prestados pela equipe de enfermagem de um ambulatório de quimioterapia antineoplásica em uma Unidade de Assistência de Alta Complexidade em Oncologia. Houve associação da satisfação dos usuários com os domínios de habilidades técnicas da equipe, seguida de habilidade educacional e confiança nas variáveis de topografia do câncer e estadiamento tumoral.

É relevante avaliar a satisfação do usuário a fim de aprimorar a qualidade do serviço referente às habilidades técnicas, educacionais e relação interpessoal (confiança) todas relevantes no acolhimento e bem-estar desse tipo de usuário.

No âmbito da Educação, este estudo motiva o desenvolvimento de novas pesquisas científicas sobre a gestão do cuidado ao paciente oncológico. Na entente assistência, pesquisas com ênfase na satisfação em relação aos cuidados de saúde podem engendrar a identificação e planejamento de melhorias nas áreas e serviços por parte dos gestores, contribuindo para o aumento da qualidade nos atendimentos.

REFERÊNCIAS

1. Nascimento ASM, Nobre IC, Lima M de F de S, Arruda EF de, Volpáti NV. Childhood cancer: profile of patients assisted at the unit of high complexity in oncology (UNACON) in Rio Branco – Acre, Brazil, in the year 2017. Arq. Cienc. Saúde UNIPAR. [Internet]. 2020 [cited in in 2022 Oct. 19]; 24(1):35-39. Available in: <http://doi.org/10.25110/arqsaude.v24i1.2020.6898>.
2. National Cancer Institute (BR). Estimate 2023: incidence of cancer in Brazil / National Cancer Institute [Internet]. – Rio de Janeiro: INCA, 2022 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files/media/document/estimativa-2023.pdf>.
3. Xu H, Xu G, Liu Y, Mu X, Liu Y, Hu H. Effect of narrative nursing intervention based on targeted nursing intervention on anxiety and nursing satisfaction of patients with malignant tumors undergoing chemotherapy. J Healthc Eng. [Internet]. 2021 [cited in 2022 Dec. 22]; 30:4438446. Available in: <http://doi.org/10.1155/2021/4438446>.
4. Rodrigues FS de S, Polidori MM. Coping and resilience of patients undergoing chemotherapy treatment and their families. Brazilian Journal of Cancerology. [Internet]. 2012 [cited in 2022 Dec. 22]; 58(4):619–27. Available in: <http://doi.org/10.32635/2176-9745.RBC.2012v58n4.564>.

5. Samant R, Cisa-Paré E, Balchin K, Renaud J, Bunch L, Wheatley-Price P, et al. Assessment of patient satisfaction among cancer patients undergoing radiotherapy. *J Cancer Educ.* [Internet]. 2022 [cited in 2022 Oct. 19]; 37(5):1296-1303. Available in: <http://doi.org/10.1007/s13187-020-01950-8>.
6. Silva LCA da, Signor AC, Pilati ACL, Dalfollo BR, Oliveira DR. Educational approach to cancer patients: strategies for guidance on chemotherapy treatment. *Brazilian Journal of Cancerology.* [Internet]. 2019 [cited in 2023 Jan. 10]; 65(1):e-06305. Available in: <https://doi.org/10.32635/2176-9745.RBC.2019v65n1.305>.
7. Ferreira GE, Dall'agnol CM, Porto AR. Repercussions of proactivity in care management: perceptions of nurses. *Anna Nery School.* [Internet]. 2016 [cited in 2022 Oct. 19]; 20(3). Available in: <https://doi.org/10.5935/1414-8145.20160057>.
8. Silva L da C, Duprat IP, Correia M da S, Ramalho HTP, Lima J de A. Cancer patient satisfaction with nursing care. *Rev Rene.* [Internet]. 2015 [cited in 2022 Dec. 22]; 16(6):856-62. Available in: <https://doi.org/10.15253/2175-6783.2015000600012>.
9. Selva A, López P, Puig T, Macià F, Selva C, Álvarez-Pérez Y, et al. Patient experience, satisfaction and shared decision-making in colorectal cancer screening: protocol of the mixed-methods study CyDESA. *BMJ Open.* [Internet]. 2022 [cited in 2022 Dec. 22]; 12(5):e057687. Available in: <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-057687>.
10. Brazilian Institute of Geography and Statistics (IBGE) (BR). Demographic census [Internet]. 2023 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/22827-censo-demografico-2022.html?=&t=resultados>.
11. Ministry of Health (BR). Database of the Unified Health System-DATASUS [Internet] [cited in 2023 Jan.10]. Available in: <http://www.datasus.gov.br>.
12. Kligerman J. The expansion of oncological assistance in Brazil. *Rev. Bras. Cancerol.* [Internet]. 2000 [cited in 2023 Jan. 10]; 46(4):347-49. Available in: <https://rbc.inca.gov.br/index.php/revista/article/view/2414>.
13. National Cancer Institute (BR). Where to treat by SUS [Internet]. 2022 [cited in 2023 Jan. 10]; Available in: <https://www.gov.br/inca/pt-br/assuntos/cancer/tratamento/onde-tratar-pelo-sus>.
14. Malta M, Cardoso LO, Bastos FI, Magnanini MMF, Silva CMFP da. STROBE initiative: guidelines on reporting observational studies. *Rev Saúde Pública* [Internet]. 2010 [cited in 2022 Dec. 22]; 44(3). Available in: <https://doi.org/10.1590/S0034-89102010000300021>.
15. Oliveira AML de. Patient satisfaction with nursing care: cultural adaptation and validation of the Patient Satisfaction Instrument [Dissertation]. Campinas (SP): Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas; 2004. [cited in 2022 Dec. 22]; Available in: <https://doi.org/10.47749/T/UNI-CAMP.2004.334815>.
16. Santos MA dos, Sardinha AH de L, Santos LN dos. User satisfaction with the care of nurses. *Rev Gaúcha Enferm.* [Internet]. 2017 [cited in 2022 Dec. 22]; 2(3): 56-62. Available in: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>.
17. Ministry of Health (BR). National Health Council. Guidelines and regulatory norms for research involving human beings. Resolution n. 466, Dec. 12, 2012. *Diário Oficial da União. Brasil* [Internet]. Brasília; 2012 [cited in 22 Dez 2022]; Available in: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>
18. Oliveira RB, Pereira MM, Feitosa PG, Lima AS, Brito YCF, Leitão IMTA, et al. Patient satisfaction with the nursing care: what dimensions predominate? *Enferm Foco.* [Internet]. 2014 [cited in 2022 Oct. 19]; 5(3/4):70-4. Available in: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/562>.
19. Alencar LCR, Sardinha AHL. Satisfaction of elderly people under cancer treatment with nursing care in

- hospitalization. Cienc. enferm [Internet]. 2020 [cited in 2022 Oct. 19]; 26:25. Available in: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100218&lng=es.
20. Ferreira PH da C, Guedes H, Moreira SA, Baracho V da S, Caldeira ABR, Guedes C de F, et al. External customer satisfaction as to nursing care. Rev Min Enferm. [Internet]. 2016 [cited in 2022 Oct 19]; 20(1):e975. Available in: <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160045>.
21. Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF, Ferreira PHC, Guedes HM, Ribeiro LCC. View of external clients on the satisfaction of hospital nursing services: interpersonal approach. Rev Gest Saúde. [Internet]. 2016 [cited in 2023 Feb. 10]; 07(02):608-22. Available in: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5555891>.
22. Tres DP, Oliveira JLC, Vituri DW, Alves SR, Rigo D de FH, Nicola AL. Quality of care and patient safety: assessment based on indicators. Cogitare Enferm. [Internet]. 2016 [cited in 2023 Feb. 10]; 21(esp):01-08. Available in: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/44938>.
23. Mrayyan MT. Jordanian nurses job satisfaction, patients satisfaction and quality of nursing care. Int Nurs Rev. [Internet]. 2006 [cited in 2023 Feb. 10]; 53(3):224-30. Available in: <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2006.00439.x>.

SATISFAÇÃO COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM DE PACIENTES ONCOLÓGICOS EM USO DE ANTINEOPLÁSTICOS AMBULATORIAL

RESUMO:

Objetivo: avaliar a satisfação do usuário oncológico ambulatorial em uso de antineoplásicos sobre os cuidados de enfermagem. **Métodos:** estudo transversal com abordagem quantitativa, realizado no Serviço de Quimioterapia de um hospital universitário localizado em Belém-PA - Brasil, com 200 usuários no período de junho de 2019 a junho de 2022, através de entrevista e uso do Instrumento de Satisfação do Paciente. Aplicou-se análise de qui-quadrado de Pearson e considerou-se p -valor $\leq 0,05$. **Resultados:** os usuários relataram bom índice de satisfação na média geral dos domínios ($>90\%$), destacando o domínio técnico-profissional, seguido do educacional e confiança. As variáveis de esclarecimento sobre as orientações médicas, dar bons conselhos, tomar iniciativa após as respostas dos pacientes foram associadas à satisfação do usuário conforme a topografia do câncer e a disponibilidade da equipe àqueles com diferentes graus de estadiamento. **Conclusão:** este estudo auxilia gestores na identificação e planejamento de melhorias nas áreas e serviços.

DESCRIPTORIOS: Neoplasia; Antineoplásicos; Cuidados de Enfermagem; Satisfação do Paciente; Serviços Públicos de Saúde.

SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ONCOLÓGICOS QUE UTILIZAN FÁRMACOS ANTINEOPLÁSTICOS EN RÉGIMEN AMBULATORIO

RESUMEN:

Objetivo: evaluar la satisfacción de los usuarios de oncología ambulatoria que utilizan fármacos antineoplásicos sobre los cuidados de enfermería. **Métodos:** estudio seccional con enfoque cuantitativo, realizado en el Servicio de Quimioterapia de un hospital universitario situado en Belém-PA - Brasil con 200 usuarios en el período de junio de 2019 a junio de 2022, mediante entrevista y utilización del Instrumento de Satisfacción del Paciente. Se aplicó el análisis chi-cuadrado de Pearson y el valor $p \leq 0,05$. **Resultados:** los usuarios declararon una buena satisfacción en la media global de los dominios ($>90\%$), destacando el dominio técnico-profesional, seguido de los dominios educativo y de confianza. Las variables de aclaración sobre las directrices médicas, dar buenos consejos, tomar la iniciativa tras las respuestas de los pacientes se asociaron con la satisfacción de los usuarios según la topografía del cáncer y la disponibilidad del personal ante los distintos grados de estadificación. **Conclusión:** este estudio ayuda a los directivos a identificar y planificar mejoras en áreas y servicios.

DESCRIPTORIOS: Neoplasia; Agentes Antineoplásicos; Cuidados de Enfermería; Satisfacción del Paciente; Servicios de Salud Pública.

Recebido em: 26/02/2023

Aprovado em: 08/05/2023

Editora associada: Dra. Luciana Kalinke

Autor Correspondente:

Jean Vitor Silva Ferreira

Universidade Federal do Pará

Rua José Narloch, 1781, Tifa Martins, Jaraguá do Sul, SC

E-mail: jeanvitor.sccp@gmail.com

Contribuição dos autores:

Contribuições substanciais para a concepção ou desenho do estudo; ou a aquisição, análise ou interpretação de dados do estudo - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Ramos AMP.** Elaboração e revisão crítica do conteúdo intelectual do estudo - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Souza NO de, Costa MSCR, Ramos AMP.** Responsável por todos os aspectos do estudo, assegurando as questões de precisão ou integridade de qualquer parte do estudo - **Ferreira JVS, Bandeira G de LS, Sagica T dos P, Conceição C de M, Ramos AMP.** Todos os autores aprovaram a versão final do texto.

ISSN 2176-9133



Este obra está licenciada com uma [Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).