

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS DOS CENTROS DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL

SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE PSYCHOSOCIAL CARE CENTERS

Vagner Marins Barcelos¹

Rita Maria de Sousa Franco²

Karla Camila Correia da Silva³

Glauçya Wanderley Santos Markus⁴

Reobbe Aguiar Pereira⁵

Resumo: A pesquisa tem como objetivo em identificar na literatura científica a satisfação dos usuários dos Centros de Atenção Psicossocial. Este é um estudo de pesquisa de revisão integrativa da literatura com buscas nas bases de dados Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e na Base de dados em enfermagem (BDENF). Foram obtidos 64 artigos do refinamento das buscas a partir da combinação dos três descritores. Após retirada dos duplicados e leitura crítica dos estudos, selecionou-se quatro estudos para compor a revisão e da análise temática emergiram duas categorias temáticas: Avaliação dos Serviços e Fragilidades dos Serviços saúde mental. A avaliação da satisfação com os serviços de saúde mental representa um dos pilares para continuidade e sucesso da terapêutica e logo, deve ser realizada ativamente nos serviços de saúde mental.

Palavras-chave: Saúde mental. Serviços Comunitários de saúde mental. Avaliação de serviços de saúde

Abstract: The research aims to identify in the scientific literature the satisfaction of users of Psychosocial Care Centers. This is an integrative literature review research study with searches in the Latin American Literature in Health Sciences (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) and the Nursing Database (BDENF) databases. 64 articles were obtained from the search refinement from the combination of the three descriptors. After removing the duplicates and critically reading the studies, four studies were selected to compose the review and from the thematic analysis, two thematic categories emerged: Evaluation of Services and Weaknesses of Mental Health Services. The assessment of satisfaction with mental health services represents one of the pillars for continuity and success of therapy and, therefore, must be actively carried out in mental health services.

Keywords: Mental Health. Community Mental health Services. Health Services Assessment

1 Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem pela Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa (EEAAC)UFF, Professor Adjunto do Centro Universitário Anhanguera de Niterói, Rio de Janeiro (RJ), Brasil. ORCID id: <http://orcid.org/0000-0002-2826-1996>. E-mail: vagnerbarcelos@hotmail.com

2 Enfermeiro. Doutorado em Enfermagem, Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Professor Titular da Universidade Federal Fluminense do Mestrado e Doutorado da Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa – EEAAC – UFF. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1721-2056>. E-mail: eneaspsi@hotmail.com

3 Fisioterapeuta. Faculdade Guaraf-FAG. Mestra em Bioengenharia com Ênfase em Saúde. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1981447087125364>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1538-7028> E-mail: karlacamilac@yahoo.com.br

4 Enfermeira. Faculdade Guaraf-FAG. Mestra em Bioengenharia com Ênfase em Saúde. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5568510365985231>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8916-1086>. E-mail: glauçyamarkus@outlook.com

5 Enfermeiro. Faculdade Guaraf-FAG. Mestre em Ciências Ambientais. Doutorando em Engenharia Biomédica. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7447115724350334>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2578-2611>. E-mail: enfroebe@gmail.com

Introdução

Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) foram instituídos após de 1980, como conquista do processo de Reforma Psiquiátrica originado na década de 1970. Até então, pacientes com transtornos mentais eram submetidos às internações em instituições psiquiátricas conhecidas como “manicômios” onde além da superpopulação, eram submetidos a maus-tratos e até como consequência morriam. A década de 1970 seriam então o marco inicial da luta dos Profissionais da Saúde Mental, em busca de melhores tecnologias para cuidado e tratamento. Os CAPS apresentam serviços abertos à comunidade para tratamentos de indivíduos que apresentam transtornos mentais, graves neuroses, psicoses e demais quadros cuja magnitude e persistência justifiquem a permanência num cuidado intensivo, comunitário e que é promotor à vida (FERREIRA, et al., 2016).

Com a desinstitucionalização da Saúde Mental, os CAPS representaram o dispositivo responsável pela ordenação da Rede de Saúde Mental, com efetiva atuação e assistência sobre os indivíduos com distúrbios psíquicos graves. Deste modo, a substituição de hospitais psiquiátricos pelos CAPS também despertou a necessidade de avaliação dos serviços prestados, no que tange a qualidade da atenção prestada nestes (ONOCKO-CAMPOS, et al., 2017). Para tal, diversos instrumentos foram validados e adaptados com o intuito de buscar aprimoramento dos serviços, contribuir com a perspectiva e maior adesão ao tratamento pelos usuários, tamanha a importância da avaliação da satisfação destes (EMERICH; ONOCKO-CAMPOS, 2019).

A compreensão da satisfação com os serviços de saúde mental vai além da perspectiva do usuário, mas também alcança os familiares dos pacientes e os profissionais da saúde mental atores dos CAPS, e a própria organização estrutural dos serviços. Considerando que a satisfação não se depara somente com a ambiência, mas como o meio, as necessidades e o atendimento a estas, as instalações e os recursos necessários ao melhor acolhimento dos pacientes (ABRAHÃO; AZEVEDO; GOMES, 2017).

Sendo assim, o objetivo deste estudo é identificar na literatura científica a satisfação com os serviços dos Centros de Atenção Psicossocial.

Material e Métodos

Trata-se de estudo de revisão integrativa da literatura. Para elaboração desta revisão seguiram-se seis etapas: 1) elaboração da questão norteadora; 2) busca ou amostragem na literatura; 3) coleta de dados; 4) análise crítica dos estudos incluídos; 5) discussão dos resultados e 6) síntese da revisão. Para síntese dos principais dados dos estudos selecionados, confeccionou-se um instrumento contendo: autores, ano de publicação, periódico, tipo de estudo, título da publicação.

A questão norteadora foi definida como: “Qual a satisfação referida com os serviços dos Centros de Atenção Psicossocial?”. As buscas nas bases de dados concentraram-se na: Literatura Latino Americana em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE) e na Base de dados em enfermagem (BDENF) de artigos publicados entre a 2000 a 2016, duas décadas após a implantação do primeiro CAPS no Brasil. E ocorreram no período de junho a julho de 2016. Para a busca, definiu-se os descritores no Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), com utilização dos descritores: “Satisfação dos usuários”, “Saúde mental”, e a palavra-chave “Satisfação em saúde”. Os descritores foram combinados em trio, conforme quadro 1, utilizando o booleano “AND”, desta forma realizando um refinamento para melhor qualificar a pesquisa, visto a vasta literatura apresentada.

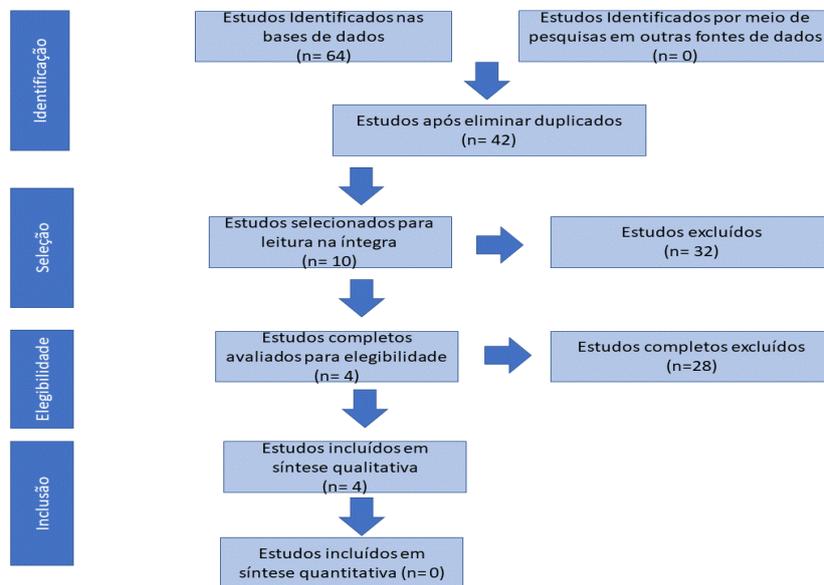
A seleção dos estudos para coleta de dados obedeceu aos critérios de inclusão: estudos que versassem sobre a temática do estudo, respeitando o recorte temporal definido para a pesquisa, artigos completos em língua portuguesa, disponíveis na íntegra nas bases de dados, e em língua portuguesa. Foram suprimidos os documentos indisponíveis nas bases de dados, os estudos disponíveis parcialmente, os estudos que não correspondiam ao objetivo da pesquisa e os que apareceram duplicados.

Tabela 01: Combinação de descritores e estudos apontados nas buscas em bases de dados.

COMBINAÇÃO DE DESCRITORES POR BASE DE DADOS	LILACS	BDEFN	MEDLINE
Satisfação dos usuários AND Satisfação em saúde AND Saúde mental	47	10	07

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Figura 01: Fluxograma da seleção dos estudos segundo o Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA).



Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Foram obtidos 64 artigos do refinamento das buscas a partir da combinação dos três descritores. Após retirada dos duplicados e analisados os 42 estudos a partir da leitura dos títulos e resumos, que deveriam apresentar a temática de Satisfação com os serviços de Saúde Mental, dez estudos foram submetidos a análise com leitura crítica na íntegra, estabelecendo ao final a seleção de quatro produções científicas para análise temática, conforme apresentado na figura 01.

Resultados e Discussão

Quadro 01: Estudos selecionados para síntese.

Artigo	Título	Autoria	Ano de Publicação	Periódico	Tipo de Estudo
A1	Avaliação de serviços de saúde mental: adaptação transcultural de uma medida da percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento	Bandeira, et al.,	2009	Jornal Brasileiro de Psiquiatria	Estudo de Adaptação transcultural de escala
A2	(In)satisfação com o trabalho em saúde mental: um estudo em Centros de Atenção Psicossocial	Guimarães, et al.,	2011	Ciência e Saúde Coletiva	Estudo qualitativo
A3	Avaliação qualitativa de ambiência num Centro de Atenção	Kantorski, et al.,	2011	Ciência e Saúde Coletiva	Estudo de caso
A4	Processos de avaliação de serviços de saúde mental: uma revisão integrativa	Oliveira, et al.,	2014	Saúde em Debate	Estudo de Revisão

Fonte: Elaborado pelos autores, 2019.

Os serviços de saúde mental CAPS são relativamente novos, mas já estão inseridos em praticamente todo território nacional, promovendo assistência qualificada às pessoas. Os estudos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde mental são recomendados pela Organização Mundial de Saúde, a fim de buscar o constante aperfeiçoamento da assistência, dar protagonismo aos usuários, promover a continuidade da adesão a terapêutica. Logo, a avaliação dos serviços de saúde mental permite esclarecer tanto as fragilidades, como também as potencialidades desses serviços, para que tão logo seja aperfeiçoado as necessidades demandadas. Na análise temática dos estudos emergiram as categorias temáticas: Avaliação dos Serviços e Fragilidades dos Serviços saúde mental.

Avaliação dos Serviços

O estudo A1 apresentou a adaptação de um o instrumento de avaliação de mudança percebida por usuários de serviços de saúde mental, de origem canadense (BANDEIRA, et al., 2009). Os autores apresentaram as fases de adaptação para a língua portuguesa, de forma a

observar que na aplicação do modelo traduzido as dificuldades de compreensão de expressões e terminologias, pelos usuários, necessitavam de exemplificações para que facilitassem a execução deste. Além disso, demonstrou a necessidade de aplicação do instrumento que originalmente era autoaplicável, por aplicação com um entrevistador. Além disso, o estudo pontua a importância da percepção da família frente as mudanças dos pacientes atendidos nos centros de saúde mental, já que também são responsáveis pelos cuidados. Ressalta-se que a percepção dos pacientes frente a terapêutica contribui para aumentar a satisfação com o tratamento e melhora a adesão, logo medidas de avaliação autor referidas podem contribuir para redução do abandono a terapêutica.

Apesar de muitos serviços optarem pela utilização da escala de satisfação com os serviços, estas não focam para a perspectiva do paciente frente aos efeitos e resultados do tratamento, sendo mais marcante em avaliar o conjunto dimensional que abrange a estrutura física, acessibilidade, privacidade, atendimento, orientações dos profissionais, ou seja, não há um espaço para a percepção dos pacientes, logo sendo também de grande importância a utilização de mais escalas para enriquecer a avaliação dos serviços de saúde mental.

O estudo A4 apresentou uma revisão integrativa sobre os processos de avaliação de serviços de saúde mental, evidenciando a prevalência de estudos de avaliação qualitativa dos serviços, uma mudança do paradigma de avaliação quantitativa dos serviços. Além disso, destaca que em relação a avaliação da satisfação no serviço CAPS, a satisfação do usuário, a do familiar e a dos profissionais deve ser considerada para melhoria da qualidade dos serviços prestados, uma vez que são atores envolvidos no tratamento e que suscitam no sucesso (OLIVEIRA, et al., 2014).

Em ambos os estudos foram identificados diferentes níveis de satisfação entre os entes dos usuários. A família e os usuários se mostram satisfeitos com o serviço, quanto à estrutura física, atendimento da equipe e qualidade da alimentação. Já os profissionais se mostram insatisfeitos com relação ao processo de trabalho, quanto ao número insuficiente de salas e à dificuldade no relacionamento com o gestor.

Pode-se observar que buscar a satisfação nos serviços de saúde mental é o caminho para a melhoria da qualidade da assistência. É preciso atenção, no entanto, a satisfação dos diferentes membros envolvidos no processo assistencial, para que haja uma real qualidade do serviço (KANTORSKI, et al., 2011).

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde mental está relacionada a diferentes fatores. Dentre os fatores de avaliação ressaltam-se a estrutura física do ambiente, a compreensão dos profissionais sobre as diferentes carências do usuário, a capacitação dos profissionais, a relação dos profissionais com os usuários, a interação com a família e a compreensão acerca da aplicabilidade de políticas públicas nesses serviços. Destarte a integração da rede de atenção primária à saúde deve estar de acordo com o que é preconizado pelo SUS, ou seja, que a atenção básica à saúde deve ser resultado da integração entre os diferentes serviços, como hospitais, ambulatórios de especialidades, CAPS e outros (OLIVEIRA, et al., 2014).

Fragilidades dos Serviços saúde mental

O trabalho em saúde mental traz peculiaridades em seu processo, fazendo com que usuários e profissionais tenham visões diferentes sobre satisfação. No estudo A2, os autores identificaram determinantes de (in)satisfação dos trabalhadores, dividindo-os em aspectos intrínsecos e extrínsecos ao ambiente e à organização do trabalho. Alguns autores trazem como principais causas de insatisfação as questões intrínsecas ao trabalho.

Algumas delas são os aspectos inerentes à estrutura física e material, as relações conflituosas dentro da equipe e com os gestores/coordenadores de serviços relacionados à organização do trabalho, além da remuneração e da flexibilização da inserção no serviço público, ambos relacionados à gestão do trabalho. Para os profissionais, a estrutura da CAPS não oferece o conforto que o usuário necessita, da mesma forma há limitações na execução de atividades pela falta de material e deficiências nas instalações. Além disso, para estes profissionais o trabalho no CAPS representa uma precarização, já que se percebem mal

remunerados quando comparados a outros setores de atuação dos profissionais de saúde (GUIMARÃES; JORGE; ASSIS, 2011).

Do mesmo modo, o estudo A3 apresentou a insatisfação dos trabalhadores com a ambiência de um CAPS na região Sul do Brasil, como processo de trabalho, número insuficiente de salas e dificuldade na relação com o gestor. Da avaliação da satisfação com o referido CAPS emergiram determinantes considerados internos ao ambiente de trabalho, entre eles as relações estabelecidas com os usuários, a possibilidade de participar de novos projetos, o reconhecimento profissional, e as relações com a equipe (KANTORSKI, et al., 2011).

A partir de ambos os estudos, observa-se que há uma necessidade de melhorar as condições de trabalho, incluindo a aquisição de materiais necessários para o desenvolvimento das atividades. A democratização das relações de trabalho também merece atenção, diante das transformações na organização dos processos de trabalho. O objetivo seria promover a autonomia aos trabalhadores, oferecendo a eles a oportunidade de criar, implantar e implementar novos projetos, ou seja, abrir espaço para a construção coletiva do trabalho e para sua participação na gestão.

Considerações Finais

A avaliação da satisfação com os serviços de saúde mental representa um dos pilares para continuidade e sucesso da terapêutica, logo, como recomenda a Organização Mundial de Saúde, deve ser realizada ativamente nos serviços de saúde mental. Quanto a satisfação dos serviços, é imprescindível que os usuários e familiares sejam incluídos nesta avaliação como forma de melhoria da qualidade do serviço prestado. Também é crucial que os serviços atendam as demandas dos profissionais de saúde, seja na ambiência, na valorização do serviço desempenhado e na perspectiva de oferecer materiais e instalações adequadas ao conforto dos usuários.

Referências

ABRAHÃO, A. L.; AZEVEDO, F.F.M; GOMES, M.P.C. A produção do conhecimento em saúde mental e o processo de trabalho no Centro de Atenção Psicossocial. **Trabalho, Educação e Saúde**. 2017; 15(1), 55-71.

BANDEIRA, M; CALZAVARA, M.G.P; COSTA, C.S; CESARI, L. Avaliação de serviços de saúde mental: adaptação transcultural de uma medida da percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento. **J Bras Psiquiatr**. 2009, 58(2):107-114.

EMERICH, F; ONOCKO-CAMPOS, R. Formação para o trabalho em Saúde Mental: reflexões a partir das concepções de Sujeito, Coletivo e Instituição. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação** [online]. 2019; v. 23, e170521.

FERREIRA, J.T; MESQUITA, N.N.M; SILVA, T.A; SILVA, V.F; LUCAS, W.J; BATISTA, E.C. Os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS): uma instituição de referência no atendimento à saúde mental. **Rev Saberes**. 2016;4(1):72-86.

GUIMARÃES, J.M.X; JORGE, M.S.B; ASSIS, M.M.A. (Dis) satisfaction with mental healthcare work: a study in Psychosocial Care Centers. **Ciênc saúde coletiva** [Internet]. 2011; 16(4): 2145-54.

KANTORSKI, L.P; COIMBRA, V.C.C; SILVA, E.N.F; GUEDES, A.C.G; CORTES, J.M; SANTOS, F, et al. Qualitative assessment of the environment in a Psychosocial Care Center. **Ciênc saúde coletiva** [Internet]. 2011;16(4):2059-66.

OLIVEIRA, M.A.F; CESTARI, T.Y; PEREIRA, M.O; PINHO, P.H; GONÇALVES, R.M.D; CLARO, H.G., et al. Assessment procedures of mental health services: an integrative review. **Saúde debate**

[Internet]. 2014; 38(101):368-78.

ONOCKO-CAMPOS, R; FURTADO, J.P; TRAPÉ, T.L; EMERICH, B.F; SURJUS, L.T.L.S. Indicadores para avaliação dos Centros de Atenção Psicossocial tipo III: resultados de um desenho participativo. **Saúde Debate**. 2017; 41 (esp) 71 - 83.

SOUZA, M.T; SILVA, M.D; CARVALHO, R. Integrative review: what is it? How to do it? **Einstein [Internet]**. 2010;8(1 Pt 1):102-6.

Recebido em: 17 de julho de 2021.
Aceito em: 18 de dezembro de 2021.