ISSN: 2594-6153

O impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência

Vanessa de Pinho Sitta, Glaucia Plaça Silva

Universidade São Judas Tadeu, Santos-SP, Brasil

Email: vanessa@litoral.com.br

Resumo: O estudo tem por objetivo identificar na literatura o impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência à saúde, observando o modelo de gestão que favorece a satisfação profissional. Trata-se de uma revisão bibliográfica, com o propósito de analisar artigos relacionados ao tema de interesse. Para tal, foram pesquisadas as bases de dados: Google Acadêmico, LILACS, Pubmed e Scielo associada a uma busca de artigos científicos no período de abril a junho de 2019, publicados nos últimos 5 anos (2014 a 2019). Após análise detalhada foram selecionados 15 artigos relacionados ao tema, classificados de acordo com os assuntos: impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência e a relação do modelo de gestão com a satisfação profissional. O estudo demonstrou a interferência da insatisfação profissional na qualidade da assistência à saúde e demonstra o modelo de gestão que favorece a satisfação profissional, porém ainda é necessário a mudança de cultura por parte da alta gestão para que ocorram as alterações necessárias.

Palavras-chave*: Quadruple aim*; Satisfação Profissional; Modelo de Gestão.

The impact of job satisfaction on the quality of care

Abstract: The study aims to identify in the literature the impact of professional satisfaction on the quality of health care, observing the management model that favors professional satisfaction. It is a bibliographical review, with the purpose of analyzing articles related to the topic of interest. To do so, we searched the databases: Google Academic, LILACS, Pubmed and Scielo associated to a search of scientific articles from April to June 2019, published in the last 5 years (2014 to 2019). After a detailed analysis, we selected 10 articles related to the theme, classified according to the subjects: impact of professional satisfaction on the quality of care, and the relationship of the management model with professional satisfaction. The study demonstrated the interference of professional dissatisfaction in the quality of health care and demonstrates the management model that favors professional satisfaction, but it is still necessary to change the culture on the part of the top management so that the necessary changes occur.

Keywords: *Quadruple Aim*; Professional Satisfaction; Management Model.

Introdução

O conceito de saúde evoluiu com o passar dos anos, a Organização Mundial de Saúde define a palavra saúde como “estado de completo bem-estar físico, mental e social, não consistindo somente da ausência de uma doença ou enfermidade” [10]. A saúde do trabalhador é um assunto tratado desde a antiguidade, Aristóteles defendia que a satisfação no trabalho interfere diretamente na qualidade de vida do indivíduo [1].

ISSN: 2594-6153

Em 2003, foi instituída a Política Nacional de Humanização com um dos objetivos de reduzir as queixas dos usuários do Sistema Único de Saúde em relação aos maus tratos sofridos por parte dos profissionais da saúde, foram elaboradas políticas que promovem melhorias das condições de trabalho destes profissionais [16]. Avedis Donabedian, foi um dos precursores do conceito de qualidade em saúde, Donabedian fazia referências à relação interpessoal, ressaltando o respeito, capacidade de comunicação e talento dos profissionais da saúde em conquistar a confiança do paciente [14].

Triple Aim é um modelo de gestão em saúde, idealizado por Donald Berwick e seus colaboradores que propõe a união de três estratégias: qualidade da assistência para a população, melhor tratamento e o menor custo, o modelo é dependente da interação de diversos setores, pois visa implantação da cultura do autocuidado, diminuição de desperdício e conscientização de todos. Com a intenção de fazer do *Triplo Aim* uma realidade, evidenciou-se o que vem a ser o quarto pilar desse conceito, que é a participação dos profissionais da saúde nesse processo, surgindo assim o *Quadruple Aim*, com o foco voltado para todos os profissionais da saúde, que devem ter sentimento de sucesso e realização, fato que impacta diretamente na qualidade de seu trabalho, os profissionais precisam estar cientes da importância de suas ações e esforço diário, sem que sofram danos físicos e emocionais no exercício da sua função [9,12,13].

Objetivos

O presente estudo tem como objetivos identificar o impacto da satisfação profissional na qualidade da assistência à saúde e avaliar a influência do modelo de gestão na satisfação profissional.

Metodologia

Trata-se de uma revisão bibliográfica que visa identificar estudos relevantes relacionados ao tema de escolha. As buscas foram estabelecidas nas bases de dados Google Acadêmico, LILACS, Pubmed e Scielo associado a uma busca de textos completos com base científica referente ao tema, o livro “Buscando o *Triple Aim* na Saúde” e o *e-book* “Segurança do paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde”, também foram utilizados como referências para o presente estudo. As palavras-chaves empregadas foram: *quadruple aim*; satisfação profissional; modelo de gestão, que foram utilizadas de forma isolada ou em conjunto no período de abril a junho de 2019, levando-se em conta publicações dos últimos 5 anos. Os critérios de inclusão foram os artigos em que o título demonstrou semelhança com o

objetivo deste estudo, em português, disponibilidade online gratuita e textos completos. Para os critérios de exclusão, retiraram-se os artigos fora do período selecionado, textos incompletos, artigos em outros idiomas e os artigos repetidos em bases de dados diferentes, sendo considerado seu primeiro registro.

Resultados

Após seleção das publicações foram encontrados 62 artigos. Sendo feita a análise dos títulos, nesta etapa 44 obras foram excluídas. Em um segundo momento, foi realizada a leitura dos resumos, sendo descartados 3 artigos nesta etapa. Realizada a leitura na íntegra dos artigos e aplicação dos critérios de inclusão e exclusão foram selecionados 15 artigos que se caracterizavam de acordo com o objetivo.

Discussão

Segundo Andrade et. al, [1], a melhoria nas condições de trabalho, tem impacto direto na qualidade de vida dos trabalhadores da saúde, refletindo-se em maior qualidade na prestação do cuidado. Pesquisa realizada no ano de 2018, em três hospitais com programas de saúde do trabalhador e aos seus familiares, todos os entrevistados concordam que ações de prevenção e bem-estar geram bons resultados na saúde dos trabalhadores. O desgaste psíquico e moral precisam ser encarados como um problema de saúde do trabalhador que causa impacto direto na qualidade da assistência [11,17]. O Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo [5] realizou uma sondagem com 23.737 profissionais da enfermagem e constatou que 52% dos entrevistados já sofreu algum tipo de adoecimento mental relacionado ao trabalho, destes, 37% já pensou em se ferir, fato que torna o resultado da pesquisa ainda mais alarmante [5]. Em estudo realizado por Souza et. al. [15] e outro feito por Vieira [18], evidenciaram transtornos de ordem física como os mais comuns estatisticamente. De acordo com Lino [7], os profissionais que exercem suas funções no turno noturno são os mais acometidos por desordens físicas e mentais. Em Porto Alegre, evidenciou-se a influência direta na qualidade da assistência relacionada ao número insuficiente de colaboradores, com a insatisfação dos pacientes e aumento da ocorrência de eventos adversos[8]. Guirardello [6] realizou estudo em três Unidades de Terapia Intensiva de um hospital de ensino em Campinas, onde os resultados mostraram que ambientes favoráveis à prática profissional da equipe podem ocasionar menores níveis de exaustão, melhor qualidade da assistência e um aumento das atitudes de segurança. A comunicação assertiva impacta diretamente na melhoria da assistência [11]. É necessária maior atenção em relação à saúde do trabalhador, cabendo ao

serviço oferecer apoio psicológico, gerenciamento de conflitos, redução dos fatores causadores de estresse além de fornecer um ambiente ergonomicamente saudável [4].

Nos últimos anos, muito se tem discutido sobre uma reforma necessária na assistência à saúde, é impossível sustentar o atual modelo de assistência médica. Diante desse desafio, foi idealizado o *Triplo Aim*, modelo de gestão com três pilares básicos, melhorar a experiência da assistência, melhorar a saúde da população com ênfase na prevenção, com menor custo [2]. O *Triplo Aim* forneceu o caminho para a melhora da qualidade dos serviços de saúde, o engajamento dos profissionais de saúde é fundamental para o seu êxito. [3]. As lideranças precisam sentir uma obrigação moral a respeito da à força de trabalho para criar um ambiente que garanta satisfação e significado na realização do trabalho. Enquanto os primeiros três objetivos fornecem uma justificativa para a existência de um sistema de saúde, o quarto objetivo torna-se um elemento fundamental para que os outros objetivos sejam atingidos [12]. As consequências da implantação do *Quadruple Aim* podem ser muito grandes tornando o ambiente de trabalho um lugar inspirador, e condições de trabalho mais humanas que melhoram a experiência da prestação de cuidados [12].

Considerações Finais

O profissional de saúde vive uma realidade muito diferente da maioria dos trabalhadores, possui uma relação direta com o sofrimento, a dor e a imprevisibilidade da vida. Esses profissionais são muitas vezes submetidos a turnos e escalas de trabalho altamente exaustivas e sem locais adequados para descanso, alguns chegam a possuir dois e até mesmo três empregos diferentes devido à baixa remuneração recebida pela categoria, fatos que resultam em queda na produtividade, baixa satisfação profissional e tem impacto direto na qualidade da assistência. Os líderes precisam estar devidamente preparados com essa visão, para lidar com os conflitos e simplificar processos. O colaborador deve ser tratado com respeito para sentir-se parte importante do processo, e o líder deve ser um profissional acessível e comprometido com a qualidade. Atualmente, o *Quadruple Aim* foi observado como o modelo de gestão que possui esse olhar voltado para o profissional da saúde, tem o objetivo da melhoria contínua e qualidade da assistência de forma humana para todos os envolvidos no cuidado. Trabalhando juntos, administradores, operadoras de saúde, hospitais, profissionais da saúde, pacientes e familiares contribuem para o melhor desfecho clínico, com o menor custo e maior segurança, sendo esses, os princípios do *Quaduple Aim.*

Referências

1. Andrade, K. O.; andrade, P. O.; leite, L. F.; Qualidade de vida dos trabalhadores da área de saúde: revisão de literatura. Revista científica do itpac, v. 8, n. 1, p. 1-5, 2015.
2. Bisognano, M.; kenney, C.; Buscando o triple aim na saúde. São Paulo, 2015.
3. Bodenheimer, T.; sinsky, C.; From triple to quadruple aim: care of the patient requires care of the provider. The annals of family medicine, v. 12, n. 6, p.573-576,2014.
4. Carvalho, A. M. B. et al.; Qualidade de vida no trabalho da equipe de enfermagem do centro cirúrgico. Enfermagem em foco, v. 9, n. 3, 2018.
5. Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo (coren-sp).
6. Guirardello, E.; Impacto do ambiente de cuidados críticos no burnout, percepção da qualidade do cuidado e atitude de segurança da equipe de enfermagem. Revista latino-americana de enfermagem, v. 25, p. 1-7, 2017.
7. Lino, M. H. F. V.; Satisfação com o trabalho dos profissionais de enfermagem na unidade local de saúde do nordeste. 2018. Tese de doutorado.
8. Magalhães, A. M. M.; O impacto do ajuste de escala de trabalho em desfechos clínicos. Semana de enfermagem (28.: 2017: Porto Alegre, rs). Enfermagem e suas dimensões: a gestão do cuidado e o impacto na saúde; anais;[recurso eletrônico]. Porto alegre: hcpa, 2017. 1 cd-rom, 2017.
9. Mitre, J.; Satisfação do cliente como ponto de partida para aumentar a competitividade de um hospital especializado. 2018. Tese de doutorado.
10. Organização mundial da saúde – wikipédia, a enciclopédia livre.
11. Pegoraro, P. B. B.; desgaste psíquico moral na atenção primária à saúde: uma proposta de enfrentamento para a gestão local do município de campinas-sp. 2015. Tese de doutorado. Universidade de são paulo.
12. Sikka, R.; Morath, J M.; Leape, L.; the quadruple aim: care, health, cost and meaning in work. 2015. Disponível em: < https://qualitysafety.bmj.com/content/24/10/608.short>
13. Silva, A.; Luedy, A.; Triple aim: estratégias para melhorias nos sistemas de saúde. Revista acreditação, v. 6, n. 11, p. 109-123, 2016.
14. Sousa, P., Mendes, W.; Segurança do paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde. Rio de janeiro: ed. Fio cruz, 2014. Vol 1.452.
15. Souza, V. S. et al.; Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem atuantes em setores críticos. Revista cuidarte, v. 9, n. 2, p. 2177-2186, 2018.
16. Tocci, a. S. S. & costa, e. C. N. F.; a gestão em saúde após a política nacional de humanização no sistema único de saúde–sus. Revista uningá, v. 40, n. 1, 2018.
17. Toffoli, D. B.; Ações e programas de saúde em hospitais: cuidando do cuidador. 2018. Tese de doutorado.
18. Vieira, G. C.; O papel da satisfação profissional na qualidade de vida do enfermeiro. 2017.