

ISSN 2175-5361

Tavora RCO, Monteiro ARM, Tavares SFV *et al.*

Atendimento de crianças...



RESUMO DOS 120 ANOS DA EEAP

ATENDIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM CAPSi: VISÃO DOS FAMILIARES

Rafaela Carolini de Oliveira Távora¹, Ana Ruth Macedo Monteiro², Suzane de Fátima do Vale Tavares³,
Sâmya Aguiar Lobo⁴, Fernanda Araújo Rios⁵

RESUMO

Objetivo: Avaliar o atendimento que é prestado a crianças e adolescentes atendidos em um Capsi, na cidade de Fortaleza, Ceará. **Método:** Pesquisa descritiva exploratória. **Resultados:** A procura pelo serviço de atenção em Saúde Mental, especificamente pelo Capsi, ocorreu devido a três principais fatores descritos pelos acompanhantes. **Conclusão:** Ainda são poucos os estudos que analisam a qualidade no atendimento em Saúde Mental e, caso objetive-se a melhoria dos serviços, a avaliação deve acontecer constantemente, para que o processo de avanço seja contínuo. **Descritores:** Serviços de Saúde Mental, Satisfação do usuário, Criança.

¹ Enfermeira. Mestranda Em Cuidados Clínicos Em Saúde Em Enfermagem(UECE). Bolsista FUNCAP. E-mail: rafatavoraccf@hotmail.com. ² Enfermeira. Doutora em Enfermagem, docente do Curso de Graduação em Enfermagem e do Curso de Mestrado Acadêmico em Cuidados Clínicos em Saúde da Universidade Estadual do Ceará - UECE, docente da Faculdade Metropolitana de Fortaleza, enfermeira do HM/SUS. Membro do Grupo de Pesquisa Educação, Saúde e Sociedade- GRUPESS. E-mail: anaruthmacedo@yahoo.com.br. ^{3,4,5} Enfermeira/UECE. E-mails: suzane_tavares@hotmail.com, samya_lobo@yahoo.com.br, nanda_rios86@hotmail.com.

INTRODUÇÃO

A qualidade na assistência prestada aos pacientes nos diversos serviços de saúde é de fundamental importância para a sua satisfação. Para a manutenção de um atendimento de qualidade, com foco no bem estar do paciente pode ser importante uma avaliação continuada do serviço de saúde.

Da mesma forma ocorre com os serviços de apoio em Saúde Mental, como o Centro de Assistência Psicossocial Infanto-juvenil (Capsi). A organização de um plano de assistência comum para toda a equipe, sistematizada e que corresponda àquela que o paciente está interessado em receber aumenta a probabilidade de que ele dê continuidade ao tratamento.

A continuidade da assistência é um dos objetivos quando se trata do trabalho em saúde. Kleber, Kirchhof & Vaz (2008) referem-se à continuidade como fator de fortalecimento de vínculo e confiança para com profissional e paciente. Dessa forma, deve haver uniformidade na forma que é desenvolvido o plano de cuidados, para continuidade no mesmo. Os profissionais devem estar sempre atentos a adesão ao tratamento e sensíveis para perceber as dificuldades enfrentadas no mesmo.

Assim, cada paciente necessita de um plano de cuidados individual a ser seguido por toda a equipe de saúde, de forma homogênea, cada profissional com sua especificidade, para que sejam obtidos os avanços desejados com o tratamento. Essa formulação deve ocorrer em consonância com a equipe multiprofissional. Contudo é essencial para que se tenha um *feedback* sobre o cuidado, que sejam

desenvolvidas estratégias para avaliar a evolução do tratamento.

O objetivo: Avaliar o atendimento que é prestado a crianças e adolescentes atendidos em um Capsi, na cidade de Fortaleza, Ceará.

METODOLOGIA

Para essa pesquisa descritiva exploratória, o local escolhido para a coleta de dados foi Capsi da Secretaria Executiva da Regional IV (SER IV), da cidade de Fortaleza-Ce, que realiza atendimento diário a crianças e adolescentes de 2 a 19 anos, diariamente, de segunda a sexta-feira, de 8 até 18 horas, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde.

Foram incluídos na pesquisa os familiares das crianças e adolescentes que participavam de grupos formados por intensivos e que recebiam atendimento no CAPSi pelo menos uma vez por semana, sendo este atendimento individual realizado com psicólogo, terapeuta ocupacional ou enfermeiro. Dessa forma, foram selecionados 99 familiares de crianças e adolescentes. Com esse critério, buscou-se averiguar as opiniões acerca do serviço daqueles usuários que mais participam das atividades desenvolvidas no Capsi. Excluíram-se da pesquisa os familiares de pacientes faltosos por mais de três vezes seguidas, sem justificativa aos encontros no Capsi, resultando assim em uma amostra de 42 familiares.

Realizaram-se 20 visitas ao Capsi abordando-se 33 acompanhantes das crianças e adolescentes atendidos, para aplicação entrevista semi-estruturada, entre o mês de setembro de 2008 e fevereiro do ano seguinte.

Construíram-se após leitura exaustiva dos relatos, categorias empíricas que, segundo

Minayo (2008), constituem-se de categorias que emanam da realidade vivenciada pelo depoente e são elaboradas em acordo com a sensibilidade e acuidade do pesquisador. A pesquisa seguiu as orientações da RESOLUÇÃO N° 196 de outubro de 1996, segundo processo 07157886-2, FR: 132704.

RESULTADOS

A procura pelo serviço de atenção em Saúde Mental, especificamente pelo Capsi, ocorreu devido a três principais fatores descritos pelos acompanhantes. Foram eles: a indicação dos profissionais da área de educação, o encaminhamento em consultas a pediatras ou sugestão de familiares que notaram o que descreveram como comportamentos estranhos realizados pelas crianças/adolescentes.

Através da professora falar que o meu filho precisava, porque ela achava que ele não era normal, só que eu vim pra psicóloga, e ela achou que ele só precisava ser acompanhado em grupo pra ver o modo que ele agia com os outros” (Quartzo)

Na verdade eu não procurei o Caps, me indicaram o Caps. Eu procurei uma psicóloga e ela disse assim: eu acho melhor você procurar o Caps, porque ela precisa de um atendimento com mais frequência, lá o atendimento é mais frequente, por causa desse medo exagerado. (Ametista)

Porque eu acho que um menino desse não é normal. Porque um menino desse que é demais, você fala com ele é mesmo que nada, mexe em tudo! (Diamante)

Diante das dificuldades encontradas frente aos problemas vivenciados no cuidado em Saúde Mental os pais sentem-se incapazes. Fato que agrava-se quando se trata da dificuldade em conseguir atendimento.

Eu já tinha tentando, fiquei numa fila de espera e não conseguimos, começamos particular, mas tava ficando muito

pesado, ai quando foi um dia que eu precisava ir na regional, resolver um problema ai me indicaram aqui, ai depois que eu vim pra cá. (Rodocrosita)

Em meio a esse fato, três entrevistados demonstraram um pouco ansiedade em relação ao tratamento, devido a demora na obtenção dos resultados esperados por eles.

Eu vim em busca assim de... como é que se diz, assim pra mim ela ia tomar os medicamentos e logo ficaria boa, mas a Dra. W (é citado o nome de uma profissional) disse que o problema dela melhora, tem época né?! (Esmeralda)

O pedido de ajuda é relatado pelos familiares em diversos dos depoimentos. O Capsi tem ajudado na convivência, na compreensão e na melhoria dessa sensação de impotência demonstrada pelos entrevistados.

(...) eu precisava de ajuda para poder com ele. (Turqueza)

O Caps foi o único canto que me deram apoio na época que eu precisava, meu marido mesmo sempre fez atendimento no IPC sabe. (Aventurina)

Era o único lugar que poderia me dar ajuda, proteção, orientação no caso dela porque eu nunca me vi numa situação dessa, eu fui aprendendo aos poucos como lidar, o que fazer na hora que ela precisasse, em crise, então era a única alternativa, e graças a Deus eu encontrei. (Topázio)

Em certas entrevistas há a demonstração da esperança oferecida pelo Capsi ao divino, tamanha foi a importância da inclusão desse tratamento na vida das crianças, adolescentes e familiares.

Graças a Deus e aqui ao Caps, porque antes do Caps, eu não tinha mais nem esperança, antes ele era uma criança muito agressiva. (Rubi)

Assim, como um serviço de assistência o Capsi estudado obteve muitos elogios, devidos a melhora apresentada pelos pacientes.

Excelente, excelente tratamento e até porque ela melhorou muito, depois que ela veio freqüentar, depois que eu passei a freqüentar com ela. (Ágata)

Diante dos fatos evidenciados, após uma análise do conteúdo global das entrevistas, notamos certa homogeneidade nos discursos. Dessa forma, o Caps demonstra que está comprometido com o tratamento de seus usuários, mas que ainda são possíveis modificações para que cada vez mais tenhamos uma clientela satisfeita com o tratamento. Com essa credibilidade, são diminuídas as faltas e aumentada a adesão ao tratamento, e os benefícios serão notados em tempo menor nos usuários.

CONCLUSÕES

O trabalho em Saúde Mental, diante da nova visão desinstitucionalizadora, é recente e está em constante aprimoramento. O Caps é uma importante ferramenta de trabalho junto aos portadores de transtornos mentais. Nele são desenvolvidos, em conjunto com toda a equipe, planos terapêuticos com o objetivo comum de obter avanços no tratamento de seus usuários.

Perante as diversas dificuldades apresentadas pelos acompanhantes, muitos referem que não sabiam como lidar com o problema, pois já haviam feito tudo que estava ao seu alcance, buscando controlar as situações vivenciadas frente ao transtorno mental. Essa angústia diante das intempéries vivenciadas é demonstrada pelo forte apego a religiosidade demonstrada por alguns entrevistados diante das lembranças que permeavam o pensamento durante as entrevistas.

Com a análise desses dados, podem ser realizadas melhorias tanto no atendimento quanto

na estrutura do local. Contudo, para que isso ocorra é necessário que seja destinado para a Saúde Mental maior atenção e recursos para que as expectativas citadas possam ser alcançadas.

Ainda são poucos os estudos que analisam a qualidade no atendimento em Saúde Mental e, caso objetive-se a melhoria dos serviços, a avaliação deve acontecer constantemente, para que o processo de avanço seja contínuo. Contudo não há razão para desenvolvimento dessas pesquisas se não se tomar uma atitude diante dos resultados alcançados, para que a maior beneficiada seja a população.

REFERÊNCIAS

Kleber NPC, Kirchof ALC, Cezar-Vaz MR. Vínculo e satisfação de usuários idosos com a atenção domiciliária. *Texto e Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v. 2, n. 17, p.304-312, 2008.

Minayo MCS. *O desafio do conhecimento - pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec; 2008. 393 p.

Recebido em: 27/08/2010

Aprovado em: 13/12/2010