

## ASSISTÊNCIA PRESTADA AO IDOSO E O GRAU DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE REFERÊNCIA

Lidiane Carine Freitas Silva\*

**RESUMO:** *O envelhecimento é o período da vida que sucede à maturidade e segue até a morte, sofrendo influências de fatores genéticos e ambientais. O novo perfil demográfico brasileiro tem gerado discussões sobre esse tema, frente aos novos desafios gerados pelo número crescente de idosos no país. São questionados os modelos disponíveis de assistência, suas virtudes e limitações, bem como são reconhecidos os direitos dos idosos a uma vida digna e de qualidade. Contudo os dados disponíveis ainda são considerados escassos. O presente estudo teve como objetivo conhecer o tipo de assistência prestada ao idoso e grau de satisfação do usuário em uma Instituição pública de referência. É um estudo brasileiro tem gerado discussões sobre esse tema, frente aos novos desafios gerados pelo número crescente de idosos no país. São questionados os modelos disponíveis de assistência, suas virtudes e limitações, bem como são reconhecidos os direitos dos idosos a uma vida digna e de qualidade. Contudo, os dados disponíveis ainda são considerados escassos. O presente estudo teve como objetivo conhecer o tipo de assistência prestada ao idoso e grau de satisfação do usuário em uma Instituição pública de referência. É um estudo quanti-qualitativo, tendo como sujeitos 94 idosos, que representaram 67,1% do total de gerontes residentes no Abrigo, no período da pesquisa, nos meses de março a abril de 2004. Foi realizada uma entrevista com cada idoso, após a sua concordância em participar do estudo, sendo utilizado um formulário previamente estruturado, contendo questões abertas e fechadas, englobando variáveis descritivas do grupo de estudo e variáveis características da assistência recebida e grau de satisfação do usuário. Resultados: O grupo de estudo situou-se na faixa etária entre 60 e 100 anos e mais, apresentando uma maior proporção de mulheres (63,8%), baixa escolaridade, com 42,5% de analfabetos, e elevada proporção de solteiros, viúvos e separados (97,8%). A decisão de morar no Abrigo foi justificada, principalmente, pelo fato de estar só (49,5%) e pela falta de moradia e de condição econômica (21,5%). Os idosos declararam receber visitas, com frequência, de familiares, amigos e outros (97,8%), além de demonstrarem participação expressiva nas atividades de lazer (88,3%). A satisfação com a assistência recebida dos profissionais do Abrigo atingiu 97,7% do grupo, embora 35,1% tenham-se declarado insatisfeitos com a alimentação. Apenas 4% do grupo classificaram sua saúde como ruim, apesar de 46,8% apresentarem pelo menos uma patologia, com destaque para a hipertensão arterial sistêmica (43,2% do grupo com patologias). Conclusões: A assistência prestada pela Instituição foi aprovada pela quase totalidade do grupo de estudo (94,6%), com conceitos bom e ótimo; apesar de algumas insatisfações, saudades da família e algumas privações, os idosos mostraram-se satisfeitos, sentiam-se seguros e assistidos.*

**Palavras-chave:** Idoso; Assistência Pública; Asilo

### INTRODUÇÃO

O envelhecimento é influenciado por fatores genéticos e ambientais, sendo identificado pelo declínio das funções orgânicas, o que pode acarretar uma maior eclosão de doenças. Esses distúrbios funcionais são comuns a todas as pessoas e surgem em consequência do avançar dos anos. A transição demográfica já é considerada uma realidade na população brasileira. O

---

\* Acadêmica do Curso de Enfermagem da Universidade Católica do Salvador – UCSal. Orientadora: Maria Helena Pires Guimarães, Nutricionista, Mestre, Professora do Curso de Enfermagem da UCSal.



aumento do número de idosos e a redução do número de filhos por mulher em idade reprodutiva são as expressões dessa realidade. Sem dúvida, essa rápida mudança na estrutura etária do país gera algumas dificuldades e cria novos desafios (BARRETO & CARMO, 2000). O envelhecimento, por ser um processo não homogêneo, é capaz de gerar dificuldades e necessidades diferenciadas para os seus representantes. Assim, ao lado dos idosos saudáveis, ainda produtivos e protegidos pela família, convivem aqueles que apresentam diferentes patologias, limitação econômica e ausência de proteção familiar. Alguns vivem confortavelmente em casas de repouso, de caráter particular, enquanto outros necessitam do apoio e proteção das Instituições públicas, entre outras (LIMA-COSTA, BARRETO & GIATTI, 2003).

## **METODOLOGIA**

Foi realizado um estudo em um abrigo para idosos, situado no bairro do Bonfim, na Cidade do Salvador, Estado da Bahia, no período de março a abril do ano de 2004, com o objetivo de conhecer o tipo de assistência prestada aos idosos e o seu grau de satisfação. Tratou-se de um estudo quali-quantitativo, de caráter descritivo e exploratório: “exploratório por permitir ao investigador aumentar sua experiência em torno do problema... e descritivo por pretender descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1989, p.109).

O grupo de estudo foi constituído por 94 idosos, em condições de serem entrevistados, que representaram 67,1% (94/140) do total de gerontos residentes na Instituição, no período da pesquisa. A escolha desse local deveu-se a sua tradição de bons serviços prestados à comunidade e à boa receptividade por parte da Diretoria e funcionários. É um abrigo que já funciona há 110 anos, em uma área de 21.000 m<sup>2</sup>, composta de 06 enfermarias divididas por sexo, com capacidade para atender 250 idosos, a partir de 60 anos de idade. Possui um corpo de 71 funcionários, exercendo as mais diversas funções (administração, medicina, fisioterapia, nutrição, terapia ocupacional e serviços gerais).

Segundo relato da Diretoria da Instituição, os idosos se ocupam com aulas de pintura, costura e organização de festas temáticas, bem como são realizadas diversas atividades externas de lazer, como passeios em lugares diversos e, até mesmo, viagens pelo país custeadas pela Prefeitura Municipal e por eles próprios. A alimentação é terceirizada, ou seja, preparada por uma Empresa contratada pela Prefeitura, que procura fazer a adequação às necessidades clínicas e nutricionais dos idosos, bem como às suas preferências, conforme informações da nutricionista responsável.

Foi realizada uma entrevista com cada idoso, após a sua concordância em participar da pesquisa, utilizando-se um formulário previamente estruturado, contendo questões abertas e fechadas, englobando variáveis descritivas do grupo de estudo (faixa etária, sexo, escolaridade, estado civil, número de filhos) e variáveis características da assistência prestada aos idosos e do seu grau de satisfação. Entre estas: tempo, motivo e grau de satisfação de residir no Abrigo; grau de satisfação em relação à assistência recebida e à alimentação; recebimento de visitas; percepção da saúde, presença e tipos de patologias; participação em atividades de lazer; percepção do que falta no abrigo.

Para o acesso ao campo de estudo e contato com os sujeitos (idosos), foram elaborados Termos de Consentimento Livre e Esclarecidos para a Diretoria da Instituição e para os idosos, embasados na Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, que dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos.

Os dados coletados foram codificados em planilha, desenhada, especialmente, para o questionário aplicado, sendo, em seguida, digitados em computador tipo PC, utilizando-se o



pacote estatístico Epi Info (DEAN et al., 1990). Concluído o armazenamento e feita a revisão para garantir a coerência interna do trabalho, os dados foram apresentados na forma de tabelas de frequência e gráficos, com o uso dos softs apropriados Word / Excel.

A análise e discussão dos resultados foram feitas tendo como base o objetivo proposto e o referencial teórico apresentado. Também foram apresentadas as conclusões do estudo e as recomendações finais.

## CONCLUSÕES

O grupo de idosos do presente estudo apresentou idade entre 60 e 100 anos e mais, maior proporção de mulheres (63,8%), baixa escolaridade, com 42,5% de analfabetos, e elevada proporção de solteiros, viúvos e separados (97,8%); As principais justificativas para a decisão de morar no Abrigo foram: o fato de estar só, a falta de moradia e de condições econômicas e as desavenças familiares. Os idosos foram os principais responsáveis por essa decisão; quase a totalidade dos idosos (97,7%) declarou-se satisfeita com a assistência dos profissionais do Abrigo; contudo, 35,1% estavam insatisfeitos com a alimentação oferecida pela Instituição; os idosos declararam receber visitas, com frequência, de familiares, amigos e de pessoas da comunidade, além de demonstrar uma participação expressiva nas atividades de lazer; apenas 4,4% do grupo classificaram a sua saúde como ruim, apesar de 46,8% apresentarem 01 ou mais patologias, com destaque para a hipertensão arterial sistêmica; em sua quase totalidade (94,6%), os idosos conceituaram o Abrigo como um local bom e ótimo, demonstrando que, apesar de algumas insatisfações, da saudade da família e algumas privações, eles estão satisfeitos, sentem-se seguros e assistidos.

## ANÁLISE E DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo mostraram que 63,3% dos idosos encontravam-se na faixa etária entre 60 e 79 anos, com proporção mais elevada no sexo feminino (63,8%). Machado et al. (2004), estudando o perfil nutricional de 50 idosos frequentadores da Associação Recreativa de Copacabana, Rio de Janeiro, encontraram resultados semelhantes para a distribuição por idade, com média de 79,2 anos para o sexo masculino e de 72,2 anos para o feminino. Quanto ao sexo, esses autores identificaram uma maior proporção para os homens (58%), resultado discordante do encontrado no presente estudo. Vale observar que os estudiosos referidos não descreveram as características do local da pesquisa.

Os elevados percentuais de idosos analfabetos (42,5%) e com registros de frequência apenas nas primeiras séries do Ensino Fundamental (42,5%) foram constatações desoladoras deste estudo, que contribuíram para confirmar a gravidade do problema educacional no país e, em particular, no Município de Salvador, BA. O grupo de idosos estudados por Machado et al. (op. cit.) apresentou uma outra situação, com 52% dos homens e 38% das mulheres, possuindo 3º. grau completo (Curso Superior).

A distribuição dos idosos segundo o estado civil, apontou um elevado percentual de solteiros (51,6%), viúvos (32,2%) e separados (14,0%). Embora o casamento não seja uma exigência primordial para gerar filhos, observou-se uma aproximação entre as frequências de idosos sem filhos, igual a 59,6%, e de idosos solteiros (51,6%). Vale salientar, ainda, que 11,7% dos idosos tinham apenas 01 filho.

Quanto ao tempo de residência dos idosos no Abrigo, verificou-se que 67,4% do grupo tinham até 05 anos no local, demonstrando que esse tipo de assistência continua sendo procurado pela população.

As principais justificativas apresentadas pelos idosos para a sua vinda para o abrigo incluem o fato de terem ficado sozinhos (49,5%), a falta de moradia e de condição econômica (21,5%) e as desavenças e rejeições familiares (12,9%). Como lembrou Karsch (2003), as estruturas familiares, no mundo inteiro, estão sofrendo modificações rápidas ocasionadas, por exemplo, por: separações e novas uniões; instabilidade no mercado de trabalho; movimentos migratórios em busca de trabalho; maior tempo de vida das gerações e um aumento do número de viúvas, geralmente sozinhas; idosos exercendo chefias de família e participação crescente da mulher no mercado de trabalho.

As respostas relacionadas à decisão de passar a residir no Abrigo demonstram que 76,6% dos idosos foram os responsáveis por essa opção de moradia, ficando os parentes com 14,9%. Esses resultados sugerem atitudes de fuga da solidão e busca de convívio social pelos idosos, como também a busca de segurança, proteção e a possibilidade de garantir a cobertura de suas necessidades essenciais. Reforçam essas possibilidades o fato de 90,3% dos idosos afirmarem estar satisfeitos de residir no abrigo.

Também merece destaque o elevado percentual de idosos (96,7%) que se declararam satisfeitos com a assistência recebida dos profissionais do Abrigo. Contudo 35,1% estavam insatisfeitos com a alimentação oferecida pela Instituição, classificando-a como sem graça, sem tempero, sem gosto e sem sal.

É reconhecida a importância da alimentação em todas as fases da vida; no entanto demanda cuidados especiais entre os idosos. Como ficou demonstrado por Lessmann (2004) e Reis (2004), várias mudanças funcionais, próprias da idade, além das interações entre drogas e nutrientes, impedem que os idosos se alimentem normalmente, com prejuízos para a sua nutrição. Machado et al (2004) acrescentaram que problemas físicos, sociais e emocionais podem interferir no apetite.

A presença de patologias, como a hipertensão e doenças cardiovasculares, exige ajustes na dieta, com redução do sal de cozinha (sódio) na preparação dos alimentos e, também, da gordura. Como lembraram Silva e Palhares (1999, p.21), “os alimentos que possuem concentrações elevadas de sódio e de gordura são em nossa cultura de melhor sabor”. Constitui-se em mais um agravante o fato de a alimentação ser terceirizada no Abrigo, dificultando a variedade de preparações e as adaptações necessárias às necessidades dos idosos.

Apesar das considerações acima, o estado nutricional dos idosos deve ser avaliado constantemente pelos profissionais que os assistem, no sentido de evitar os desequilíbrios nutricionais que afetam a sua saúde ou agravam as suas patologias. A alimentação do idoso não precisa ser monótona ou pouco variada. As características organolépticas ou próprias dos alimentos, como a cor, textura, aroma e sabor devem ser exploradas, apesar das limitações da idade relacionadas aos órgãos dos sentidos. É válido lembrar que a consistência e a temperatura são muito importantes para a aceitação da dieta nessa fase da vida.

No que se refere a visitas, os idosos, na sua quase totalidade (98,9%), informaram receber visitas de parentes, amigos e desconhecidos, com frequência de 97,8% até uma vez por mês. Estas informações demonstraram o envolvimento de familiares e da comunidade com a assistência a esses idosos.

Os idosos também demonstraram uma participação expressiva nas atividades de lazer organizadas pelo Abrigo (88,3%). A disponibilidade desse tipo de atividade demonstra a sensibilidade da Instituição às necessidades afetivas, de socialização e recreação de seus residentes.

A percepção da própria saúde como ruim foi relatada por 4,4% dos idosos desse estudo, uma proporção mais baixa do que a encontrada por Lima-Costa, Barreto e Giatti (2003), igual a 10,5%, com amostra representativa da população idosa brasileira.

Nas questões relacionadas com a presença e tipos de patologias, observou-se que 46,8% do grupo de estudo afirmaram possuir uma ou mais patologias, com destaque para a hipertensão arterial que atingiu 43,2% do grupo com patologias. Lima-Costa, Barreto e Giatti (op. cit.) encontraram os seguintes resultados: 69,0% para a presença de pelo menos uma doença crônica e 43,9% para a hipertensão. Ficou claro nos dois estudos a alta prevalência da hipertensão entre os idosos; considerando a população adulta brasileira, sua prevalência varia de 22,3% a 43,9%, em estudos selecionados. A hipertensão arterial é um dos mais importantes fatores de risco para o desenvolvimento das doenças cardiovasculares, responsabilizando-se por 40,0% das mortes por acidente vascular encefálico e 25,0% daquelas por doença arterial coronariana (IV DIRETRIZES BRASILEIRAS DE HIPERTENSÃO ARTERIAL, 2002).

Um grupo de idosos, correspondendo a 45,7% do total, declararam estar faltando alguma coisa no Abrigo. Os itens mais indicados foram: melhorar a comida, que atingiu 50% das indicações, seguido da necessidade de mais amizade entre eles (12,5%) e de mais funcionários (10,0%). A disponibilidade de quartos individuais também foi uma das indicações, o que coincide com as respostas sobre falta de privacidade, justificando a insatisfação em dividir o quarto com outros companheiros. A falta de privacidade foi também uma das justificativas de 33,3% dos idosos que demonstraram desejo de voltar para casa. A aceitação da idade não se constituiu em problema para 85,7% dos idosos.

Em sua quase totalidade (94,6%), os idosos conceituaram o Abrigo como um local bom e ótimo, demonstrando que, apesar de algumas insatisfações, da saudade da família e algumas privações, eles estão satisfeitos, sentem-se seguros e assistidos.