Gionei Sulzbacher, Pós-Graduando em Nutrologia, Hospital Dr. Lima

QUALIDADE ASSISTENCIAL E SATISFAÇÃO FAMILIAR EM UM PROGRAMA MULTIDISCIPLINAR DE CUIDADOS PALIATIVOS DOMICILIARES: EXPERIÊNCIA DE UMA COOPERATIVA DE SAÚDE DO SUL DO BRASIL

RESUMO

Introdução: O envelhecimento populacional e o aumento da prevalência de doenças crônicas avançadas têm ampliado significativamente a demanda por cuidados paliativos. Nesse contexto, modelos assistenciais multidisciplinares centrados no paciente e em sua família têm se destacado por favorecerem o controle de sintomas, o suporte psicossocial e a melhoria da qualidade de vida. **Objetivo:** Avaliar indicadores assistenciais e o grau de satisfação familiar relacionados a um programa multidisciplinar de cuidados paliativos domiciliares desenvolvido por uma cooperativa de saúde privada da região Sul do Brasil. **Métodos:** Estudo observacional, retrospectivo e descritivo, realizado por meio da análise dos registros assistenciais da Rede de Cuidados Continuados (RCC), referentes ao ano de 2022. Foram avaliadas as características demográficas dos pacientes, os principais diagnósticos, o local de ocorrência dos óbitos e os resultados da pesquisa de satisfação aplicada aos familiares dos pacientes acompanhados. **Resultados:** Durante o período analisado, foram acompanhados 86 pacientes em cuidados paliativos, com predomínio do sexo feminino e ampla diversidade de diagnósticos relacionados a doenças ameaçadoras à vida. Entre os pacientes acompanhados, 41 evoluíram para óbito. A avaliação realizada com os familiares demonstrou índice de satisfação de 100% em relação aos serviços prestados pela equipe multidisciplinar. **Conclusão:** O modelo assistencial analisado apresentou elevada aceitação pelos familiares, reforçando a importância da atuação integrada da equipe multidisciplinar na assistência domiciliar em cuidados paliativos. A utilização sistemática de indicadores de satisfação pode contribuir para o aprimoramento contínuo da qualidade assistencial.

Palavras-chave: Cuidados paliativos. Assistência domiciliar. Equipe multidisciplinar. Qualidade assistencial. Satisfação familiar.

ABSTRACT

Introduction: Population aging and the increasing prevalence of advanced chronic diseases have substantially expanded the demand for palliative care services. In this context, multidisciplinary patient- and family-centered care models have become increasingly relevant by promoting symptom control, psychosocial support and improved quality of life. **Objective:** To evaluate healthcare quality indicators and family satisfaction associated with a multidisciplinary home-based palliative care program developed by a private healthcare

cooperative in Southern Brazil. **Methods:** This retrospective, observational and descriptive study was based on the analysis of healthcare records from the Continuing Care Network (CCN) during the year 2022. Demographic characteristics, primary diagnoses, place of death and family satisfaction survey results were evaluated. **Results:** Eighty-six patients received home-based palliative care during the study period, with a predominance of female patients and a wide range of life-threatening conditions. Forty-one patients died during follow-up. Family members reported a 100% satisfaction rate regarding the services provided by the multidisciplinary team. **Conclusion:** The multidisciplinary home-based palliative care model demonstrated high family acceptance, reinforcing the importance of integrated multidisciplinary care in the home setting. Continuous monitoring of satisfaction indicators may contribute to ongoing improvements in healthcare quality.

Keywords: Palliative care; Home care services; Multidisciplinary team; Quality of care; Family satisfaction.

1. Introdução

O envelhecimento populacional constitui uma das principais transformações demográficas observadas nas últimas décadas e representa um dos maiores desafios para os sistemas de saúde em âmbito mundial. O aumento da expectativa de vida, associado à redução das taxas de fecundidade, tem contribuído para o crescimento expressivo da população idosa, acompanhado pelo aumento da prevalência de doenças crônicas, degenerativas e potencialmente ameaçadoras à vida.

Esse cenário demanda uma reorganização dos serviços de saúde, especialmente no que se refere ao controle de sintomas, à preservação da funcionalidade, ao suporte aos familiares e ao planejamento de cuidados voltados para pacientes com elevada complexidade clínica. A necessidade de modelos assistenciais capazes de oferecer cuidado integral, contínuo e humanizado torna-se cada vez mais evidente diante da crescente demanda por atenção a pessoas com doenças crônicas avançadas.

Nesse contexto, os cuidados paliativos configuram-se como uma abordagem essencial para a assistência a pacientes com doenças ameaçadoras à vida. De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), essa modalidade de cuidado busca promover a melhoria da qualidade de vida de pacientes e familiares por meio da prevenção e do alívio do sofrimento,

contemplando dimensões físicas, psicológicas, sociais e espirituais.

Nas últimas décadas, os cuidados paliativos deixaram de ser compreendidos exclusivamente como assistência destinada ao final da vida, passando a integrar o acompanhamento de pacientes desde fases mais precoces da evolução de doenças crônicas progressivas. Essa mudança ampliou a importância da atuação das equipes multiprofissionais e fortaleceu a assistência domiciliar como estratégia capaz de oferecer cuidado individualizado, favorecer o conforto do paciente e proporcionar maior participação da família durante todo o processo assistencial.

Paralelamente à expansão desses serviços, a avaliação da qualidade assistencial tornou-se um componente indispensável para o aperfeiçoamento das práticas em saúde. O monitoramento de indicadores assistenciais e da satisfação dos familiares permite identificar potencialidades, reconhecer oportunidades de melhoria e subsidiar a implementação de estratégias voltadas ao fortalecimento da assistência centrada no paciente e na família.

Diante desse contexto, o presente estudo teve como objetivo avaliar indicadores assistenciais e o grau de satisfação familiar relacionados a um programa multidisciplinar de cuidados paliativos domiciliares desenvolvido por uma cooperativa de saúde privada localizada na região Sul do Brasil.

2. Métodos

Trata-se de um estudo observacional, retrospectivo, descritivo e de abordagem quantitativa, desenvolvido a partir da análise dos registros assistenciais da Rede de Cuidados Continuados (RCC), programa multidisciplinar de cuidados paliativos vinculado a uma cooperativa de saúde privada localizada no município de Cascavel, estado do Paraná, Brasil.

Foram incluídos todos os pacientes acompanhados pela equipe multidisciplinar da RCC durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022, sendo analisados os registros assistenciais disponíveis referentes ao acompanhamento clínico e aos indicadores institucionais do programa.

As variáveis analisadas compreenderam o sexo dos pacientes, o diagnóstico principal, o número de pacientes acompanhados, o local de ocorrência dos óbitos (domicílio ou hospital) e os indicadores de satisfação familiar relacionados aos serviços prestados pela equipe multidisciplinar.

A avaliação da satisfação foi realizada por meio de formulário eletrônico institucional aplicado aos familiares dos pacientes assistidos após o acompanhamento pelo programa. Foram considerados aspectos relacionados a comunicação com a equipe, acolhimento, disponibilidade profissional, competência técnica, suporte emocional e coordenação do cuidado, conforme instrumento utilizado pela cooperativa de saúde.

Os dados foram organizados em planilha eletrônica e submetidos à análise estatística descritiva, sendo apresentados por meio de frequências absolutas e relativas, com os resultados expressos em tabelas e gráficos para facilitar a interpretação dos achados.

3. Resultados

Durante o período analisado, foram acompanhados 86 pacientes pela equipe multidisciplinar da Rede de Cuidados Continuados (RCC).

Observou-se predomínio do sexo feminino entre os usuários do serviço. Quanto ao perfil clínico, 35 pacientes (41%) apresentavam câncer, 33 (38%) apresentavam falência de órgãos e 18 (21%) possuíam diagnóstico de demência ou outras doenças neurodegenerativas.

Tabela 1 – Características clínicas dos pacientes acompanhados pela RCC em 2022

Variável	n	%
Câncer	35	41,0
Falência de órgãos	33	38,0
Demência/doenças neurodegenerativas	18	21,0
Total	**86**	**100,0**

Fonte: Unimed Cascavel, 2022. Adaptado pelos autores.

Durante o acompanhamento, 41 pacientes evoluíram para óbito. Desses, 21 óbitos (51%) ocorreram no domicílio, e 20 (49%) em ambiente hospitalar.

Entre os pacientes que evoluíram para óbito, 22 (53%) apresentavam câncer, 14 (35%) falência de órgãos e 5 (13%) demência ou outras doenças neurodegenerativas.

Tabela 2 – Características dos óbitos registrados pela RCC em 2022

Variável	n	%
Local do óbito		
Domicílio	21	51,0
Hospital	20	49,0
Diagnóstico dos pacientes que evoluíram para óbito		
Câncer	22	53,0
Falência de órgãos	14	35,0
Demência/doenças neurodegenerativas	5	13,0

Fonte: Unimed Cascavel, 2022. Adaptado pelos autores.

A pesquisa de satisfação demonstrou elevado reconhecimento dos familiares em relação aos serviços prestados pela equipe multidisciplinar. Os principais aspectos positivamente avaliados compreenderam a comunicação com a equipe, a disponibilidade profissional, o acolhimento, a competência técnica, o suporte emocional, o respeito à autonomia do paciente e a coordenação do cuidado. O índice global de satisfação alcançou **100%** entre os familiares que responderam ao instrumento de avaliação.

4. Discussão

Os resultados deste estudo demonstram que programas estruturados de cuidados paliativos domiciliares podem alcançar elevados níveis de satisfação familiar, quando desenvolvidos por equipes multidisciplinares capacitadas. A predominância de pacientes com doenças oncológicas, falência de órgãos e doenças neurodegenerativas confirma o perfil epidemiológico habitualmente descrito entre indivíduos elegíveis para cuidados paliativos, reforçando a necessidade de modelos assistenciais capazes de atender às múltiplas demandas clínicas, funcionais e psicossociais dessa população.

A elevada proporção de óbitos ocorridos no domicílio evidencia a capacidade do programa em oferecer assistência contínua e suporte adequado para que pacientes e familiares possam permanecer no ambiente domiciliar durante a evolução da doença, quando essa é a opção compartilhada entre equipe, paciente e família. A assistência domiciliar tem sido associada a maior individualização do cuidado, melhor

controle de sintomas, fortalecimento do vínculo entre profissionais e familiares e maior respeito às preferências do paciente no final da vida.

A literatura demonstra que a atuação integrada de equipes multiprofissionais favorece a comunicação, o planejamento terapêutico compartilhado, o controle adequado dos sintomas e o suporte emocional aos familiares, aspectos considerados fundamentais para a qualidade da assistência em cuidados paliativos. Nesse contexto, a elevada satisfação observada neste estudo reforça a importância da atuação interdisciplinar e da organização de programas estruturados voltados à assistência domiciliar.

Entretanto, o índice global de satisfação de 100% deve ser interpretado com cautela. Em avaliações realizadas com familiares de pacientes acompanhados por serviços de cuidados paliativos, pode ocorrer o chamado **viés de gratidão**, fenômeno em que os respondentes tendem a atribuir avaliações extremamente positivas em reconhecimento ao apoio recebido durante o processo de adoecimento e luto. Esse comportamento pode influenciar os resultados das pesquisas de satisfação, superestimando a percepção positiva dos serviços prestados e constituindo uma limitação inerente a esse tipo de avaliação.

Além do possível viés de gratidão, este estudo apresenta outras limitações, como o delineamento retrospectivo, a realização em um único serviço de saúde e a ausência de grupo comparador, fatores que limitam a generalização dos resultados para outros contextos assistenciais. Apesar dessas limitações, os achados fornecem evidências relevantes sobre a organização e o desempenho de um programa multidisciplinar de cuidados paliativos domiciliares, contribuindo para o aprimoramento de estratégias voltadas à qualificação da assistência e ao fortalecimento da atenção centrada no paciente e na família.

5. Conclusão

O presente estudo permitiu avaliar indicadores assistenciais e o grau de satisfação familiar relacionados a um programa multidisciplinar de cuidados paliativos domiciliares desenvolvido por uma cooperativa de saúde privada da região Sul do Brasil. Os resultados evidenciaram elevada aceitação do serviço pelos familiares, além de demonstrar a importância da atuação integrada da equipe multidisciplinar na assistência a pacientes com doenças ameaçadoras à vida.

A predominância de pacientes com doenças oncológicas, falência de órgãos e doenças neurodegenerativas, bem

como a elevada proporção de óbitos ocorridos no domicílio, reforçam a relevância da assistência domiciliar como estratégia para a promoção de um cuidado contínuo, humanizado e centrado nas necessidades do paciente e de sua família.

A utilização sistemática de indicadores assistenciais e de pesquisas de satisfação constitui importante ferramenta para o monitoramento da qualidade dos serviços, permitindo identificar oportunidades de melhoria e subsidiar o aperfeiçoamento contínuo das práticas em cuidados paliativos.

Por fim, recomenda-se que estudos futuros incluam diferentes instituições e delineamentos prospectivos, possibilitando ampliar a compreensão sobre a qualidade assistencial e a experiência de pacientes e familiares em programas de cuidados paliativos domiciliares.

6. Conflito de interesses

O autor declara não possuir conflito de interesses relacionado a este estudo.

7. Financiamento

Não houve financiamento externo para a realização deste estudo.

8. Referências

AUSTRALIAN COMMISSION ON SAFETY AND QUALITY IN HEALTH CARE. *Rapid review of the literature on end-of-life care in aged care and community settings*. Sydney: ACSQHC, 2023.

BISWAS, J.; CHATTERJEE, S.; MUKHERJEE, A. *et al*. Satisfaction with care provided by home-based palliative care services among patients with advanced cancer: a cross-sectional study. *Health Science Reports*, v. 5, n. 6, e908, 2022.

ETKIND, S. N.; BONE, A. E.; GOMES, B. *et al*. How many people will need palliative care in 2040? Past trends, future projections and implications for services. *BMC Medicine*, v. 18, n. 1, p. 102, 2020.

FERRELL, B. R.; TEMEL, J. S.; TEMIN, S. *et al*. Integration of palliative care into standard oncology care: American Society of Clinical Oncology guideline update. *Journal of Clinical Oncology*, v. 38, n. 9, p. 995–1005, 2020.

FINK, R. M.; KROLL, T.; CARLSON, M. *et al*. Family caregiver experiences and satisfaction with palliative care services: a systematic review. *Journal of Palliative Medicine*, v. 24, n. 9, p. 1345–1354, 2021.

HUI, D.; MORITA, T.; CARACENI, A. *et al*. Indicators of integration of oncology and palliative care programs: an international consensus. *Annals of Oncology*, v. 31, n. 6, p. 777–785, 2020.

KNAUL, F. M.; FARMER, P. E.; KRAKAUER, E. L. *et al*. Alleviating the access abyss in palliative care and pain relief: an imperative of universal health coverage. *The Lancet*, v. 391, n. 10128, p. 1391–1454, 2020.

OECD. Time for better care at the end of life. Paris: *OECD Publishing*, 2023.

PINTO, I.; FERREIRA, P.; MARTINS, H. *et al*. Factors that influence customer and family satisfaction with palliative care: integrative review. *Millenium*, v. 2, n. 19, p. 71–80, 2022.

RADBRUCH, L.; DE LIMA, L.; KNAUL, F. *et al*. Redefining palliative care: a new consensus-based definition. *Journal of Pain and Symptom Management*, v. 60, n. 4, p. 754–764, 2020.

ROSENBERG, J. P.; HORSFALL, D.; LEONARD, R. *et al*. Informal caregiving, compassionate communities and palliative care: a systematic review. *Palliative Medicine*, v. 34, n. 2, p. 171–182, 2020.

SLEEMAN, K. E.; DE BRITO, M.; ETKIND, S. *et al*. The escalating global burden of serious health-related suffering: projections to 2060 by world regions, age groups, and health conditions. *The Lancet Global Health*, v. 9, n. 7, p. e883–e892, 2021.

TEOLI, D.; KALISH, V. B. Palliative care. Treasure Island (FL): *StatPearls Publishing*, 2023.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Palliative care*. Geneva: WHO, 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION REGIONAL OFFICE FOR EUROPE. *Palliative care*. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe, 2023.