



# BJGH

Brazilian Journal  
of Global Health  
Revista Brasileira  
de Saúde Global

## Assistência a bebês internados em enfermaria pediátrica: fatores associados ao grau de satisfação da família

Edineia Dias Caetano Ribeiro<sup>1</sup>, Luiz Henrique da Silva Nali<sup>1</sup>, Carolina Nunes França<sup>1,\*</sup>, Tulio Konstantyner<sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Universidade Santo Amaro (UNISA), São Paulo, SP, Brasil.

<sup>2</sup>Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo, SP, Brasil.

### ABSTRACT

#### OBJECTIVE

The aim of this study was to assess the level of satisfaction of the family members attended in a nursery unit of a hospital in São Paulo, SP, Brazil.

#### METHODS

A questionnaire structured on liker scale (QSEnf 10) was applied to check the levels of familiar satisfaction during hospitalization.

#### RESULTS

Most of the volunteers indicated that are satisfied with the services provided for each specialty, ranging from 81.5 to 100%. The average satisfaction score of 33 for the nursing team, 36.9 for doctors, 19.5 for physiotherapists, 19.0 for psychologists and 18.3 for nutritionists. On the other hand, a few were unsatisfied with the services provided in some specialties.

#### CONCLUSIONS

Among the main factors associated with the dissatisfaction of family members is related to the lack of information or inaccurate information and the delay in responding to special requests.

#### DESCRIPTORS

Family satisfaction, Pediatrics, Hospitalization.

### RESUMO

#### OBJETIVO

O objetivo desse estudo foi avaliar o nível de satisfação de familiares atendidos em uma unidade de enfermaria de um hospital de São Paulo, SP, Brasil.

#### MÉTODOS

Utilizamos um questionário estruturado em escala de *likert* (QSEnf 10) para averiguar o nível de satisfação dos familiares de lactentes que foram atendidos em uma unidade de enfermaria pediátrica.

#### RESULTADOS

A maioria mostrou-se satisfeito com os serviços prestados de cada especialidade, variando de 81,5 a 100%. O escore médio de satisfação foi de 33,1 pontos para a equipe de enfermagem, 36,9 para médicos, 19,5 para fisioterapeutas, 19,0 para psicólogos e 18,3 para nutricionistas. Por outro lado, poucos se demonstraram insatisfeitos aos os serviços prestados de algumas especialidades.

#### CONCLUSÃO

Dentre os principais fatores associados a insatisfação dos familiares, está relacionado a falta de informação ou informação imprecisa, demora em respostas às solicitações e falta de interesse de especialistas.

DOI: <https://doi.org/10.56242/globalhealth;2021;1;2;68-71>

## DESCRITORES

Satisfação familiar, Pediatria, Internação

## Corresponding author:

Carolina Nunes França

Post-graduation Program in Health Sciences, Santo Amaro University - Campus I. Rua Professor Enéas de Siqueira Neto, 340, Jardim das Imbuías, São Paulo, SP, Brazil, E-mail: (cnfranca@prof.unisa.br)  
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4167-4293>

**Copyright:** This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons

Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided that the original author and source are credited.

## INTRODUÇÃO

A hospitalização infantil é um momento que impacta significativamente os aspectos psicoemocionais tanto dos familiares quanto da criança. Essa observação é baseada na incerteza do resultado<sup>1</sup>. Além disso, crianças hospitalizadas podem não estar com os pais à beira do leito, o que pode potencialmente aumentar o sentimento de descuido<sup>2</sup>. As hospitalizações também representam um momento crucial para o desenvolvimento de infecções nosocomiais<sup>3</sup>. Além disso, a hospitalização no período infantil, desempenha um papel intensificador, principalmente pelo fato de a criança se encontrar em desenvolvimento psicomotor.

Sabe-se que a inserção do acompanhante e seu envolvimento no processo de hospitalização é relevante, principalmente no caso de crianças menores de 5 anos, quando requerem maior atenção dos cuidadores. A separação da mãe é um fator que acarreta efeitos diversos no processo de hospitalização do filho. Vale ressaltar que as mudanças nas políticas hospitalares nos últimos anos refletem uma mudança de atitude em relação aos pais, enfatizando sua presença durante todo o período de hospitalização do filho. Atualmente, a maioria dos hospitais oferece horários de visitação irrestrita para pais em enfermarias de pediatria geral<sup>4</sup>. O Ministério da Saúde, por meio do Programa Nacional de Humanização, incentiva pontos-chave no atendimento aos usuários.

É importante enfatizar que aspecto também representativo no que se refere à atenção e cuidado da criança é a satisfação da família no cuidado durante as hospitalizações. Na verdade, este tem se mostrado um importante indicador da qualidade da assistência<sup>5</sup>.

A definição de satisfação, descrita por Linder-Pelz, reside na teoria sócio-psicológica de que a satisfação é a expressão de uma atitude, uma resposta afetiva que está relacionada à crença de que o serviço deve ter determinados atributos e, portanto, a satisfação é definido como avaliações positivas do indivíduo sobre as diferentes dimensões do serviço de saúde. Este é um atributo complexo e é estabelecido de acordo com as expectativas do usuário<sup>6</sup>.

É importante destacar que a satisfação está atrelada às estratégias de marketing que visam identificar e solucionar problemas, bem como otimizar o atendimento. Além disso, por ser um assunto em crescimento na forma de atendimento em hospitais, que vem ganhando destaque devido à importância cada vez mais evidenciada nos estudos de avaliação da satisfação, a investigação de fatores associados a diferentes graus de satisfação familiar permite a adoção de métodos direcionados ações no serviço prestado. Assim, a identificação da natureza das ações necessárias à melhoria da assistência hospitalar, sejam qualitativas ou quantitativas, pode contribuir para o aprimoramento das atividades desenvolvidas pela equipe assistencial dos hospitais. Portanto, o objetivo deste estudo foi avaliar os fatores associados à

satisfação de familiares em relação ao cuidado recebido por seus filhos recém-nascidos internados em enfermaria de pediatria.

## MÉTODOS

## Participantes

O estudo foi realizado na enfermaria do hospital Dr. Cármino Caricchio em São Paulo, SP, Brasil. Os familiares de crianças hospitalizadas foram incluídos no estudo após leitura e assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (CIF). Este trabalho foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade de Santo Amaro, CAAE nº 56784116.2.0000.0081.

Os participantes foram incluídos no estudo após a alta hospitalar e convidados a responder questionários estruturados a fim de coletar dados sociodemográficos e questões relacionadas à satisfação com os cuidados médicos e de enfermagem (QSEnf 10)<sup>7</sup>.

Os questionários de satisfação foram baseados em escala Likert e foram utilizados para avaliar aspectos relacionados à qualidade da assistência de enfermagem, relacionamento interpessoal, interesse demonstrado por ela como pessoa e não apenas pelo adoecimento, capacidade de conforto, tempo dedicado aos familiares, tempo atendimento às suas solicitações, clareza nas informações recebidas, quantidade de informações recebidas, profissionalismo demonstrado, coorganização no trabalho da equipe de enfermagem e relacionamento entre os enfermeiros. Para cada questão, uma escala de 1 a 5 foi determinada. Além disso, para as equipes médicas, foram avaliados aspectos relacionados à cordialidade e simpatia, como abordar a criança, clareza e facilidade de comunicação com a família e conhecimentos técnicos.

Os dados foram escalonados em pontuações de acordo com a pontuação total em seus respectivos itens. No questionário de satisfação com os cuidados médicos e de enfermagem, a satisfação da família foi definida como uma pontuação igual ou superior a 30 pontos e como insatisfação da família, uma pontuação inferior a 30 pontos. No questionário de satisfação para analistas de saúde, a satisfação da família foi definida como uma pontuação maior ou igual a 15 pontos e a insatisfação uma pontuação menor que 15 pontos. A respectiva significância para as variáveis não descritivas foi obtida por meio do teste do qui-quadrado.

## RESULTADOS

Um total de 55 parentes de crianças foram incluídos no estudo. Os dados sociodemográficos dos familiares e os relativos aos bebês estão descritos na tabela 1.

Tabela 1. Dados demográficos de sujeitos e crianças.

Dados demográficos de parentes	Voluntários n=55
Homens (%)	6(10,9%)
Mulheres(%)	49(89,1)
Idade (média)	16-43(28,1)
Escolaridade em anos (média)	5-14(9,1)
Renda familiar em salários mínimos (média)	0,1-4,0(1,4)
Dados demográficos infantis	N=55
Meninos (média)	34(61,8)
Meninas (média)	21(38,2)
Idade em meses (média)	8,9-12(10,4)
Tempo médio de internação em dias	5,6
Tempo médio de amamentação em dias	100,8

Um dado interessante observado neste estudo é o fato de 34 (62%) dos familiares procurarem atendimento ao lactente devido a sintomas relacionados a infecções respiratórias. A pontuação média de satisfação dos voluntários do estudo com as diferentes equipes está descrita na tabela 2.

Tabela 2. Pontuação média dos responsáveis por bebês quanto à satisfação com as diferentes equipes assistenciais.

Equipes de Cuidados	N (média)	Intervalo de confiança (média)
Enfermeira	54	31,5-34,8 (33,1)
Médico	55	35,7-38,1 (36,9)
Fisioterapeuta	30	19,1-19,9 (19,5)
Terapeuta da fala	27	18,9-19,9 (19,4)
Psicólogo	4	16,7-21,3 (19)
Nutricionista	44	17,5-19,2(18,3)

Os aspectos positivos apontados pelos pais ou responsáveis em relação à equipe de enfermagem, no cuidado ao filho infantil, foram atenção, cuidado, dedicação, forma de tratamento, tempo para atender sua solicitação, harmonia e profissionalismo. Por outro lado, os aspectos negativos foram a dificuldade de interação entre os profissionais, a falta de informação e a imprecisão na prática ou informação de alguns profissionais.

Em relação à equipe médica, alguns aspectos positivos foram apontados: frequência aos leitos, atenção, horário para atender à solicitação, organização das atividades, atendimento e profissionalismo. Os aspectos negativos foram a inconsistência ou falta de informação, a demora no atendimento às solicitações e o desinteresse dos médicos especialistas.

Em relação à análise, observou-se maior insatisfação por parte dos familiares, profissionais médicos, enfermeiros e nutricionistas. Dentre os aspectos da insatisfação da família com o cuidado da criança, foram avaliadas questões relacionadas ao cotidiano dos responsáveis, bem como questões relacionadas à doença e ao desfecho do cuidado do bebê na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) ( $p = 0,052$ ).

## DISCUSSÃO

A maioria dos familiares demonstrou satisfação com o atendimento prestado por cada equipe. Em menor proporção, para alguns familiares havia insatisfação em relação a médicos, enfermeiras e nutricionistas.

Vários fatores podem ter contribuído para o resultado observado. Em relação à satisfação dos familiares com o cuidado prestado ao bebê, encontramos um alto nível de satisfação. A equipe que atua diretamente com a família, auxiliando no fornecimento de informações e disponibilidade são fatores que contribuem para o aumento das necessidades dos pacientes<sup>8</sup>. De fato, diferentes estratégias têm sido adotadas para agregar

o cuidado ao contato familiar com seus filhos, principalmente os neonatos, e sabe-se que tais cuidados podem contribuir para o desenvolvimento e recuperação do indivíduo<sup>9,10</sup>.

Esse achado fica evidente quando analisamos os principais pontos levantados a respeito da insatisfação dos familiares, que relataram como principais pontos relacionados à falta de informação ou informações imprecisas, demora no atendimento às solicitações, desinteresse dos médicos especialistas.

Outro fator que tendeu a estar associado a aspectos de satisfação relacionou-se à necessidade de atendimento em UTI. A UTI necessita de maior e especial atenção, além de demandar maiores processos das equipes de saúde com os pacientes. Sem dúvida, essa tendência à significância refletiu o principal desafio que temos em estabelecer protocolos de atendimento médico, bem como considerar as diferentes formas de atenção da equipe aos familiares do paciente. Avaliar a satisfação da família com todos esses aspectos também se torna um grande desafio<sup>11</sup>.

Nosso estudo está em contato com Stengard e cols.<sup>12</sup>. Eles também observaram que a maioria dos voluntários estava satisfeita com os vários serviços. Porém, entre os familiares que relataram insatisfação, aspectos semelhantes ao observado neste estudo foram descritos como falta de informação por parte dos profissionais<sup>12</sup>. Recentemente, um estudo revisou achados anteriores relacionados à satisfação dos familiares com os cuidados pediátricos. Curiosamente, há grandes evidências associadas ao tempo de internação com o nível de satisfação, bem como a disponibilidade de informações<sup>13</sup>. Tais achados também podem ser observados em nosso estudo, uma vez que altos níveis de satisfação também podem estar associados à rápida melhora do lactente, sem necessidade de outros cuidados, e de fato, o tempo médio de internação foi de 5,6 dias, consideravelmente menor do que se estivessem em a UTI.

Em síntese, nosso estudo enfatiza que diversos aspectos devem ser considerados constantemente nos mais diversos serviços de saúde. Além disso, as pesquisas de satisfação tendem a otimizar o atendimento prestado, bem como auxiliar na recuperação dos pacientes e na percepção do cuidado familiar.

## REFERÊNCIAS

1. Azevedo DM de, da Silva Santos JJ, Rocha Justino MA, Nunes de Miranda FA, Simpson CA. O brincar enquanto instrumento terapêutico: opinião dos acompanhantes. Rev Eletrônica Enferm. 2009 Oct 31;10(1).
2. Faquinello P, Collet N. VÍNCULO AFETIVO MÃE/FILHO NA UNIDADE DE ALOJAMENTO DO CONJUNTO PEDIÁTRICO. Rev Gauch Enferm. 2003;4(3):1.
3. Klevens RM, Edwards JR, Richards CL, Horan TC, Gaynes RP, Pollock DA, et al. Estimating health care-associated infections and deaths in U.S. Hospitals, 2002. Public Health Rep. 2007;122(2):160-6.
4. Farias ILG, Araújo MC DM e PW. NAbordagem na assistência à criança com câncer do serviço de hematologia do Hospital Universitário de Santa Maria: percepção dos profissionais e voluntários. Acta Oncol Bras. 2001;21(1):200-5.
5. Franco SC, Campos GW de S. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. Cad Saude Publica. 1998 Jan;14(1):61-70.
6. Linder-Pelz S. Toward a theory of patient satisfaction. Soc Sci Med. 1982;16(5):577-82.
7. Lopes J. Satisfação dos clientes com os Cuidados de Enfermagem de Reabilitação : contributo para a adaptação e validação do Questionário de Satisfação SNQ-10 . Orientação : Professor Coordenador , Carlos Alberto Cruz de

Oliveira. 2012.

8. Latour JM, Hazelzet JA, Van Der Heijden AJ. Parent satisfaction in pediatric intensive care: A critical appraisal of the literature. Vol. 6, *Pediatric Critical Care Medicine*. Lippincott Williams and Wilkins; 2005. p. 578-84.
9. Samra HA, Dutcher J, McGrath JM, Foster M, Klein L, Djira G, et al. Effect of Skin-to-Skin Holding on Stress in Mothers of Late-Preterm Infants: A Randomized Controlled Trial. *Adv Neonatal Care*. 2015 Oct 25;15(5):354-64.
10. Baley J. Skin-to-skin care for term and preterm infants in the neonatal ICU. Vol. 136, *Pediatrics*. American Academy of Pediatrics; 2015. p. 596-9.
11. Latour JM, Zhu L, Gill FJ. Measuring Parent Satisfaction in the PICU Across the World: Does One Size Fits All? *Pediatric Critical Care Medicine*. Lippincott Williams and Wilkins; 2017. p. 393-5.
12. Stengård E, Honkonen T, Koivisto AM, Salokangas RKR. Satisfaction of caregivers of patients with schizophrenia in Finland. *Psychiatr Serv*. 2000 Aug;51(8):1034-9.
13. Segers E, Ockhuijsen H, Baarendse P, van Eerden I, van den Hoogen A. The impact of family centred care interventions in a neonatal or paediatric intensive care unit on parents' satisfaction and length of stay: A systematic review. Vol. 50, *Intensive and Critical Care Nursing*. Churchill Livingstone; 2019. p. 63-70.