



SATISFAÇÃO DOS PAIS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

**Aplicação da Escala de Apoio dos Enfermeiros aos Pais na
Unidade de Cuidados Intensivos e Especiais Neonatais E
Pediátricos, HFF**

Autor: Mónica Sousa

Prelector: Diana Ferreira

14 de Novembro, 2015

O Problema ou Necessidade

Satisfação parte vital na procura da excelência e melhoria da qualidade

Envolvimento dos pais permite um ambiente colaborativo na Unidade

Aplicação de Escalas contribui para a aceitação da satisfação parental como indicador (Latour JM, et al; 2009)

Necessidade de instrumentos sensíveis aos cuidados de enfermagem no contexto da UCIENP
(Latour JM, Hazelzet JA, Duivenvoorden HJ, van Goudoever JB; 2010)

Objectivo

- Analisar a satisfação dos pais com os cuidados de enfermagem, enquanto ferramenta e indicador de qualidade na UCIENP, utilizando a Escala de Apoio dos Enfermeiros aos Pais (NPST).

Finalidade

Avaliar a percepção dos pais sobre os cuidados de enfermagem



Indicador de qualidade específico da UCIENP



Aumentar a satisfação parental com os cuidados de enfermagem

Níveis elevados de satisfação dos pais são um factor extraordinário de motivação para os profissionais. (Haines & Childs, 2005)

Quadro Conceptual - Satisfação com os cuidados

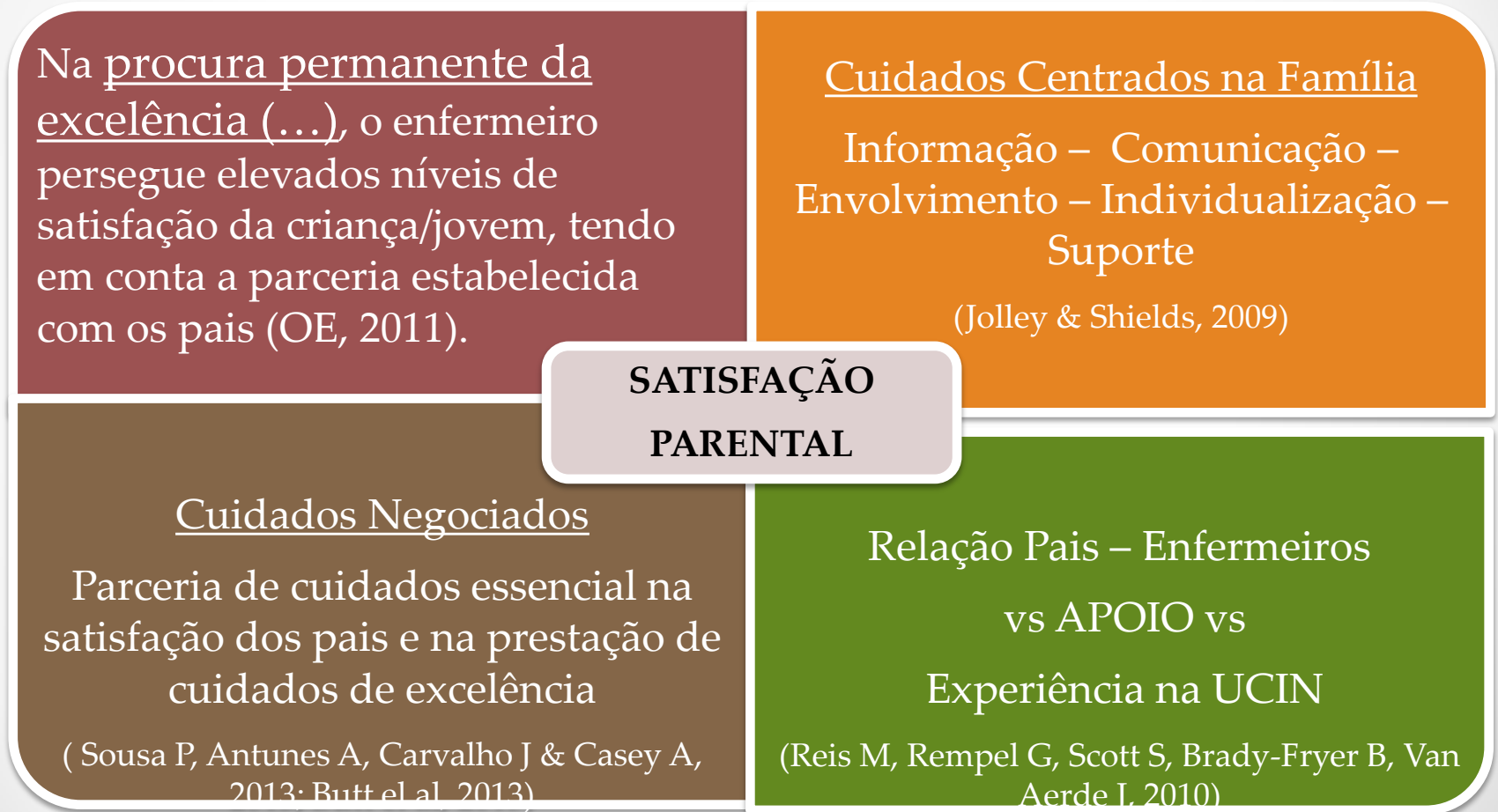
- Grau em que os objectivos e expectativas do paciente são atingidas
- Julgamento / medida da qualidade dos cuidados
- Avaliação subjetiva da resposta cognitivo-emocional do paciente que resulta da interação entre as expectativas do paciente e os cuidados de enfermagem e as suas percepções dos comportamentos e características dos enfermeiros

Satisfação global com os cuidados de saúde diretamente relacionada com os cuidados de enfermagem, devendo os enfermeiros ser elementos ativos na avaliação da qualidade e na construção de instrumentos.

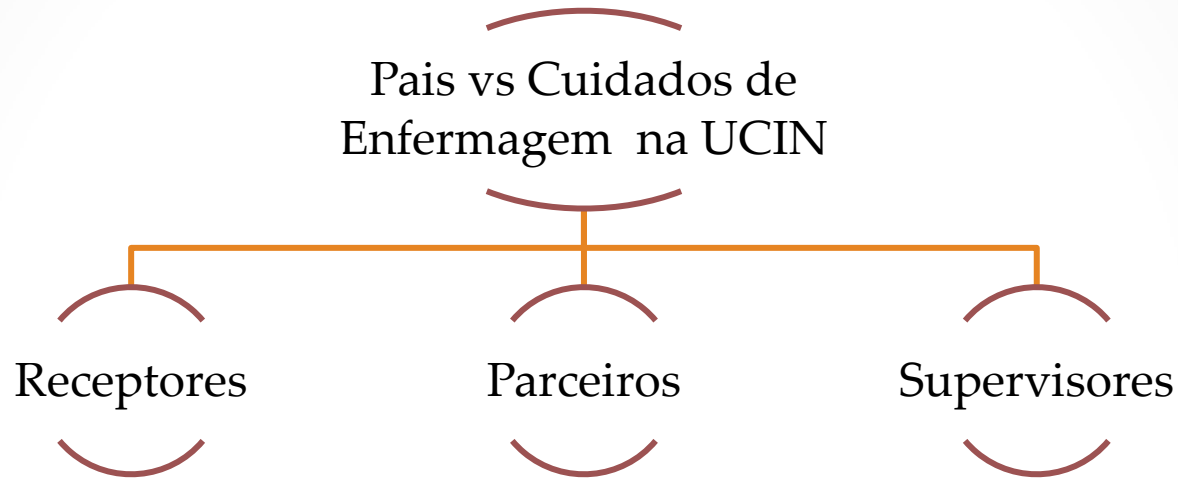
(Eriksen, 2003; Fitzpatrick & Kazer, 2012; Wielenga et al, 2006)

Quadro Conceptual - Satisfação com os cuidados

- De onde partimos?



Quadro Conceptual - Satisfação com os cuidados



Qual a sua perspectiva sobre os cuidados?

- Estão os pais satisfeitos com as práticas implementadas e os comportamentos dos enfermeiros?
- Que cuidados podem ser melhorados pelos profissionais?
- Que mudanças devem ser realizadas?

Quadro Conceptual – Nurse Parent Support Tool

Autores

- Margaret Miles, John Carlson e Susan Brussen (1999)

Objectivo

- Avaliar a percepção dos pais acerca do apoio de enfermagem recebido durante a hospitalização do filho.

Modelo Conceptual

- Conceptualização de apoio de House (1981)
- A relação profissional de apoio que os enfermeiros fornecem aos pais é componente vital da prática de enfermagem.

- Apoio dos enfermeiros influencia positivamente a satisfação parental e reduz o stress e ansiedade dos pais (Miles, Carlson & Brunssen, 1999; Butt et al, 2013)

Quadro Conceptual – Nurse Parent Support Tool

- Funções do Apoio

COMUNICAÇÃO e
INFORMAÇÃO aos pais

Informativo
8 itens

Emocional
4 itens

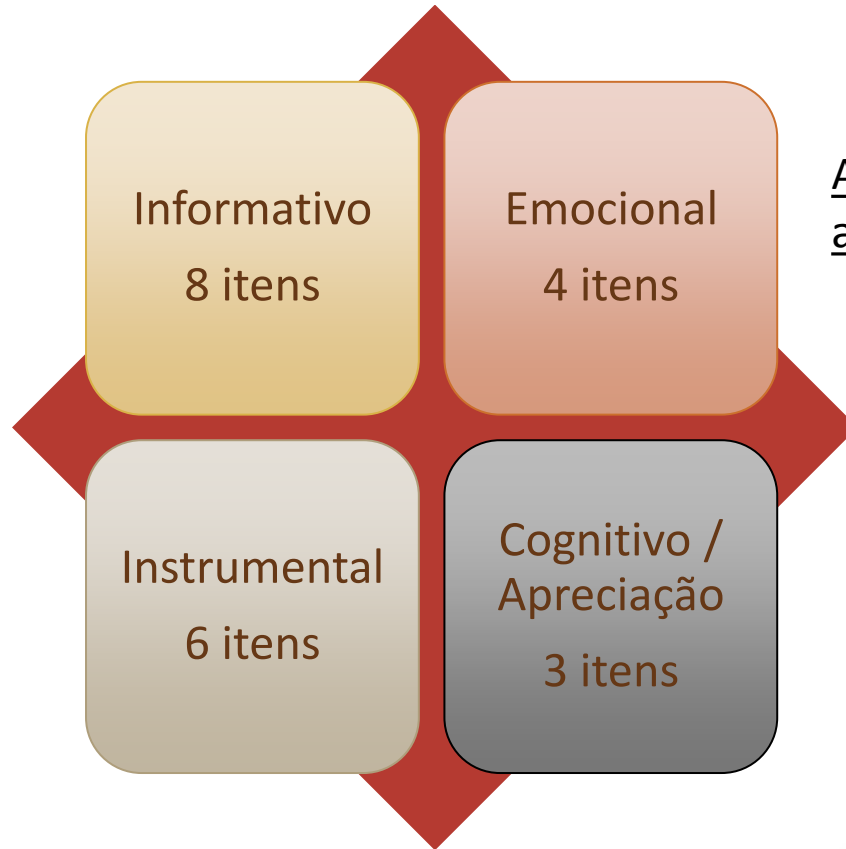
APOIO EMOCIONAL
aos pais

CUIDADOS FÍSICOS E
PSICOSSOCIAIS de
qualidade prestados à
criança

Instrumental
6 itens

Cognitivo /
Apreciação
3 itens

CAPACITAR e
REFORÇAR PAPEL
PARENTAL



Instrumento – Nurse Parent Support Tool

The Nurse Parent Support Tool
© Margaret S. Miles, 1999

We are interested in learning your views about how much the nursing staff caring for your child have been supportive to you during your child's hospitalization.
For each question below, please circle the response that best indicates how often the nurses have helped you during this hospital admission.

THE NURSING STAFF AT THIS HOSPITAL, IN GENERAL, HAVE:

1. Helped me talk about my feelings, worries, or concerns.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
2. Helped me understand what is being done to my child (for example: tests, treatments, medicines, etc.).	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
3. Taught me how to give care to my child.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
4. Made me feel important as the parent.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
5. Let me decide whether to stay or leave during medical procedures.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
6. Answered my questions satisfactorily or find someone who could.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
7. Told me about changes/improvements in my child's condition.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always
8. Included me in discussions when decisions were made about my child's care.	Almost Never	Not very Often	Some of the Time	Most of the Time	Almost Always

Questionário semi-estruturado de 21 Itens

Escala de Lickert com 5 níveis de resposta (1 a 5)

Almost
Never

Not very
Often

Some of
the Time

Most of
the Time

Almost
Always

↑ pontuação obtida:

↑ quantidade e qualidade do apoio recebido pelo pais

↑ satisfação parental

Contributo Adaptação Intercultural do Instrumento
(Valadão , 2013)

ESCALA DE APOIO DOS ENFERMEIROS AOS PAIS

Metodologia

- Estudo Descritivo
- Objectivo: avaliar percepção do apoio e satisfação dos pais com os cuidados de enfermagem
- Local: Unidade de Cuidados Intensivos e Especiais Neonatais e Pediátricos Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca
- Recolha de dados
 - Setembro 2014 a Agosto 2015
 - Critérios de aplicação (livre vontade; figura de referência; internamento > 72 horas; antes da alta)
 - Nº Internamentos – 283 crianças
 - Assegurado anonimato e confidencialidade dos dados e - codificação das escalas

Análise e Discussão dos Dados

- N= 101 escalas
- Avaliação Global do Apoio
 - ❑ 4.52 (média)
 - ❑ 0,77 (desvio padrão)
 - ❑ Pontuação - 2.95 a 5.00


Em média, os pais sentiram-se na maioria das vezes e quase sempre apoiados pelos enfermeiros.

- ❖ Miles, Carlson & Brussen (1999) 4.1 média e 0,72 SD
- ❖ Estudos revelam pontuações de apoio e satisfação moderadas a elevadas
- ❖ Os instrumentos utilizados para medir a satisfação nas UCIN's obtém valores universalmente elevados
(Butt et al, 2013)
- ❖ Refletem a gratidão sentida pelas famílias
(Mello M, Burns J, Truog R, Studdert D, Puopolo A, Brennan T; 2004)
- ❖ Existem discrepâncias entre as expectativas e os cuidados recebidos
(Butt et al, 2013)

Análise e Discussão dos Dados

Tabela 1. Ordenação decrescente da pontuação dos domínios de Apoio da Escala de acordo com a média e desvio padrão

Domínio	Média / SD (n = 101)
Instrumental	4.63 / 0.65
Apreciativo	4.60 / 0.70
Emocional	4.54 / 0.69
Informativo	4.45 / 0.86



- ❖ Apoio instrumental é pontuado como o mais elevado (Franck & Axelin, 2013 ; Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Salemi S, Rahmani M & Shoghi M, 2009; Tran C, Medhurst A & O'Connell B, 2009; Valizadeh L, Zamanzadeh V, Akbarbegloo M & Sayadi L; 2009)
- ❖ Apoio informativo é pontuado como o mais baixo mas é identificado como o mais importante e prioritário para os pais nos estudos (MOK & LEUNG, 2006; Valizadeh L, Zamanzadeh V, Akbarbegloo M & Sayadi L, 2009)
- ❖ Apoio emocional obtém uma pontuação mais elevada do que a maioria dos estudos, sendo frequentemente o domínio em que os pais se sentem menos satisfeitos (FRANCK & AXELIN, 2013; LAM et al, 2007; MOK & LEUNG, 2006; TRAN et al, 2009; Valizadeh L, Zamanzadeh V, Akbarbegloo M, Sayadi L; 2009)

Análise e Discussão dos Dados

Tabela 2. Ordenação crescente da pontuação dos domínios de Apoio da Escala de acordo com a média e desvio padrão, em diferentes momentos





Domínios	Média / SD (n = 101)	Média / SD E1 – E46	Média / SD E47 – E101
Instrumental	4.63 / 0.65	4.55 / 0.71	4.67 / 0.60
Apreciativo	4.60 / 0.70	4.59 / 0.75	4.60 / 0.66
Emocional	4.54 / 0.69	4.47 / 0.75	4.60 / 0.63
Informativo	4.45 / 0.86	4.34 / 0.95	4.55 / 0.76

Discussão com a equipa
sobre os dados

- ❖ Aumento da percepção de apoio depois da reflexão com a equipa
- ❖ Necessidade de reflectir sobre o apoio fornecido e identificação de estratégias

Análise e Discussão dos Dados

Tabela 3. Ordenação decrescente dos itens da Escala de acordo com pontuação média

Itens	Pontuação	Domínio
15. Cuidou bem do meu filho(a).	 4,86	Instrumental
19. Demonstrou gostar do meu filho(a).	 4,78	Emocional
16. Incentivou-me a fazer perguntas sobre o meu filho(a).	 4,26	Informativo
8. Incluiu-me nas discussões quando foram tomadas decisões sobre os cuidados ao meu filho(a).	 4,18	Informativo

- ❖ Os itens com pontuação mais baixa pertencem ao domínio informativo, referindo-se à comunicação com os pais e à inclusão dos pais na tomada de decisão sobre os cuidados.

Análise e Discussão dos Dados

ITENS COM PONTUAÇÃO quase nunca – poucas vezes MAIS FREQUENTES POR ORDEM DECRESCENTE

8. Incluiu-me nas discussões quando foram tomadas decisões sobre os cuidados ao meu filho(a).	10
10. Ajudou-me a saber como consolar o meu filho(a) durante ou após os procedimentos.	8
16. Incentivou-me a fazer perguntas sobre o meu filho(a).	5
9. Ajudou-me a compreender o comportamento e as reacções do meu filho(a).	5

- ❖ Informação, inclusão dos pais nas decisões e capacitação dos pais para o seu papel parental são identificados como áreas em que os pais se sentem menos apoiados.

Análise e Discussão dos Dados

Por Favor, acrescente outras coisas que os enfermeiros fizeram e que o tenham ajudado enqto pai/mãe:

CATEGORIAS	UNIDADES DE CONTEXTO / REGISTO	UNIDADES DE ENUMERAÇÃO
CARACTERÍSTICAS DOS ENFERMEIROS E DOS CUIDADOS PRESTADOS	Excelência / Qualidade / Competência dos profissionais e dos cuidados (20) Disponibilidade - "Prestáveis, Incansáveis" (9) "Simpatia, amabilidade" (6) "Brincar, distrair" (4) Conforto/Dor (3) (...)	53
PROMOÇÃO DA PARENTALIDADE / ENSINOS AOS PAIS	"ensinar a cuidar do bebé" (6) "Banho" (4) "Amamentação" (4) "Medicação" (2) "detecção de sinais e resolução de problemas frequentes no bebé" (2) (...)	23
AGRADECIMENTO À EQUIPA	"Obrigado"; "Agradecido" ; "Gratidão" "Satisfeitos"	15
APOIO EMOCIONAL	Atenção com o outro (6) "transmitir tranquilidade e calma" (3) Apoio (2) (...)	13
INFORMAÇÃO / COMUNICAÇÃO	"esclarecidos", "tiraram dúvidas", "falaram assuntos importantes" "perceber importancia do tratamento" "deixavam-me a par de tudo"	5

IMPACTO e EFICÁCIA CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Concluindo sobre os resultados...

- A percepção de apoio e satisfação dos pais é elevada
 - Pais estão satisfeito com a qualidade dos cuidados físicos e psicossociais prestados aos filhos *“Cuidou bem do meu filho”*
 - Relação enfermeiros-pais bem sucedida “preocupar-se com estes e com a criança” (Heidari H, Hasanpour M & Fooladi M. , 2013)
- A informação / comunicação é a área em que os pais se sentem menos apoiados, embora seja uma das necessidades mais prioritárias para os pais.
 - A inclusão dos pais na tomada de decisão e a negociação com os pais surge como uma área de melhoria dos cuidados de enfermagem;
- Função apreciativa/cognitiva, de capacitação e reforço do papel parental, apresenta pontuação elevada, contudo pais encontram-se menos satisfeitos:
 - com apoio recebido no seu exercício do seu papel parental a cuidar do recém-nascido hospitalizado - Ex. consolar o bebé; compreender reações e comportamentos

Concluindo sobre os resultados...

Pais solicitam-nos elementos essenciais dos
Cuidados Centrados na Família e Negociação dos
Cuidados

Informação

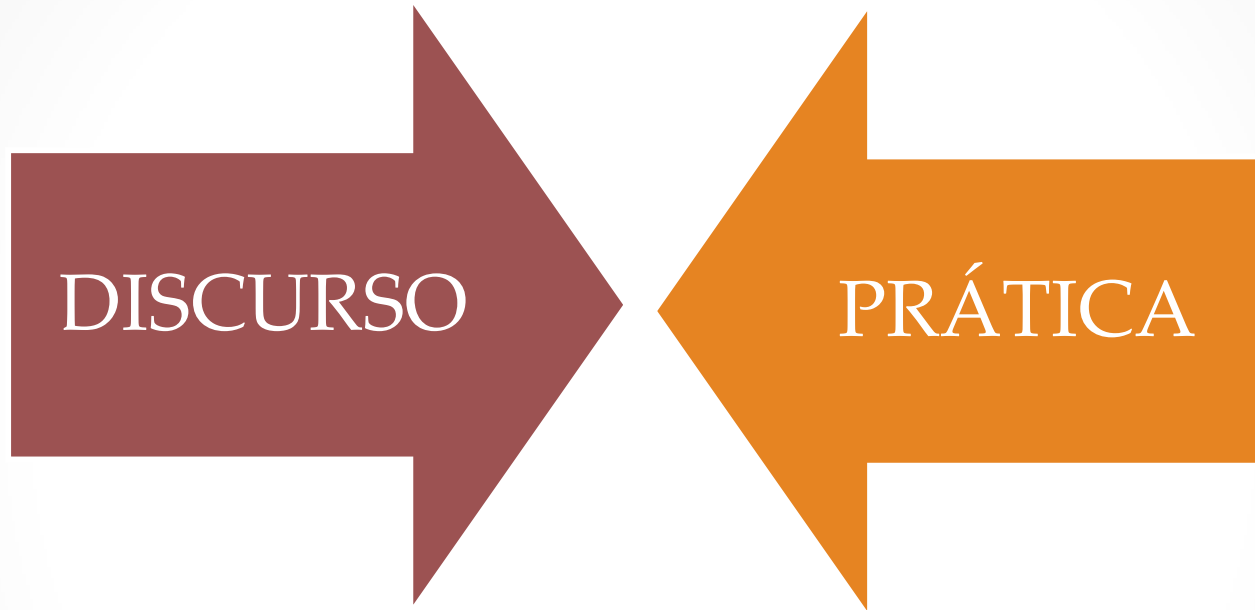
Consciência
das suas
necessidades

Colaboração
nos cuidados

Inclusão
tomada de
decisão

- Envolvimento efectivo na tomada de decisão
(Franck et al, 2013; Lam et al, 2007; Mok & Leung, 2006; Tran et al, 2008)
- Processo de negociação mais claro e conciso, discutido individualmente
(Sousa P, Antunes A, Carvalho J & Casey A, 2013)
- Intervenções específicas para consolar e confortar o bebé
(Mok & Leung, 2006 Lam J, Spence K & Halliday R, 2007)

Concluindo sobre os resultados...



Estratégias de prestação
de cuidados
centrados na família ?

(Latour JM, Hazelzet JA, Duivenvoorden HJ & van Goudoever JB, 2010; Sikorova & Kucova, 2012; Valizadeh L, Zamanzadeh V, Akbarbegloo M & Sayadi L, 2009)

Implicações dos resultados

A Escala de Apoio dos Enfermeiros aos Pais um Instrumento útil na identificação de áreas onde o apoio dos enfermeiros aos pais necessita de ser melhorado no contexto da melhoria continua da qualidade dos cuidados de Enfermagem.

(Miles, Carlson & Brussen, 1999)

- ❖ É uma fonte de motivação - compreensão da perspectiva dos pais sobre papel do enfermeiro e os cuidados recebidos, assim como eficácia e limitações das suas intervenções.
- ❖ Permite a avaliação contínua da satisfação dos pais, identificando áreas de melhoria e os progressos realizados:
 - Informação continua aos enfermeiros sobre a perspectiva dos pais – [Newsletter](#);
 - Realização de reuniões de equipa e reflexão conjunta sobre mudanças na prática com base nos resultados;
 - Formação na UCIENP: integração de novos elementos e formação continua dos enfermeiros

Obrigado!

“It is more of a journey than a destination.”

Wielenga J, Smit B, & Unk, 2006

Bibliografia

1. Latour J, van Goudoever J, Duivenvoorden H, van Dam N, Dullaart E, Albers M, et al. Perceptions of parents on satisfaction with care in the pediatric intensive care unit: the EMPATHIC study. *Intensive Care Med*, 2009, [consultado em 14 Out 2015]; 35(6): 1082-89. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19367393>
2. Latour JM, Hazelzet JA, Duivenvoorden HJ, van Goudoever JB. Perceptions of Parents, Nurses, and Physicians on Neonatal Intensive Care Practices. *J Pediatr*, 2010 [consultado em 20 out 2015]; 157: 215-20. Disponível em: <http://www.researchgate.net/publication/42832944>
3. Haines C, Childs H. Parental satisfaction with paediatric intensive care. *Paediatric Nursing [Internet]*. 2005; [consultado 14 Outubro, 2015]; 17: 37-41. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
4. Eriksen L. Measuring Patient Satisfaction with Nursing Care. In: Strickland OL, Coleen D, editors. *Measurement of Nursing Outcomes*, 2nd ed. Vol 2. New York: Springer Publishing Company; 2003: 217-24.
5. Fitzpatrick, Joice; Kazer, Meredith (2012) "Encyclopedia of nursing research", 1st edition, New York, Springer Publishing Company.
6. Wielenga J, Smit B, Unk L. How satisfied are parents supported by nurses with the NIDCAP model of care for their preterm infant?...Newborn Individualized Developmental Care and Assessment Program. *Journal Of Nursing Care Quality [serial on the Internet]*. 2006, [consultado em 22 Out 2015]; 21: 41-48. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
7. Ordem dos Enfermeiros (OE). Regulamento dos Padrões de Qualidade dos Cuidados de Enfermagem especializados de saúde da criança e jovem. 2011, 36p.
8. Jolley J, Shields L. The evolution of family centered care. *Journal of Pediatric Nursing*, 2009; 24: 164-170. 7p.
9. Butt M, McGrath J, Samra H, Gupta R. An Integrative Review of Parent Satisfaction with Care Provided in the Neonatal Intensive Care Unit. *JOGNN [Internet]*. 2013, [consultado a 14 Outubro, 2015]; 42: 105-120. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
10. Valadão S. Contributo Para A Adaptação Intercultural Da Escala "Nurse Parent Support Tool" Para A Realidade Portuguesa [Dissertação de Mestrado em Saúde Infantil e Pediatria]. [Porto]. Escola Superior de Enfermagem do Porto; 2012. 123p.
11. Miles M, Carlson J, Brunssen S. The Nurse Parent Support Tool. *Journal of Pediatric Nursing*, 1999, 1: 44-50.
12. Al-Akour N, Gharaibeh M, Al-Sallal R. Perception of Jordanian mothers to nursing support during their children hospitalisation. *Journal Of Clinical Nursing [Internet]*. 2013, [consultado em 14 Outubro 2015]; 22: 233-239. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
13. Mok E, Leung S. Nurses as providers of support for mothers of premature infants. *Journal Of Clinical Nursing [Internet]*. 2006, [consultado em 14 Outubro 2015]; 15: 726-734. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.

14. Sikorova L, Kucova J. The needs of mothers to newborns hospitalised in intensive care units. *Biomed Pap Med Fac Univ Palacky Olomouc Czech Repub*, [Internet]. 2012, [consultado em 14 Outubro 2015]; 156: 330-336. Disponível em: MEDLINE with Full Text.
15. Lam J, Spence K, Halliday R. Parents' perception of nursing support in the neonatal intensive care unit (NICU). *Neonatal, Paediatric & Child Health Nursing* [Internet]. 2007, [consultado em 14 Outubro 2015]; 10: 19-25. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
16. Franck L, Axelin A. Differences in parents', nurses' and physicians' views of NICU parent support. *Acta Paediatrica* [Internet]. 2013, [consultado em 14 Outubro 2015]; 102: 590-596. Disponível em: Academic Search Complete.
17. Valizadeh L, Zamanzadeh V, Akbarbegloo M, Sayadi L. Importance and Availability of Nursing Support for Mothers in NICU: A Comparison of Opinions of Iranian Mothers and Nurses. *Iranian Journal Of Pediatrics* [Internet]. 2012, [consultado em 14 Outubro 2015]; 22: 191-196. Disponível em: Academic Search Complete.
18. Montirosso R, Provenzi L, Calciolari G, Borgatti R. Measuring maternal stress and perceived support in 25 Italian NICUs. *Acta Paediatrica* [Internet]. 2012, [consultado em 14 Outubro 2015]; 101: 136-142. Disponível em: Academic Search Complete.
19. Sanjari M, Shirazi F, Heidari S, Salemi S, Rahmani M, Shoghi M. Nursing support for parents of hospitalized children. *Issues In Comprehensive Pediatric Nursing* [Internet]. 2009, [consultado em 14 Outubro 2015]; 32: 120-130. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
20. Weis J, Zoffmann V, Greisen G, Egerod I. The effect of person-centred communication on parental stress in a NICU: a randomized clinical trial. *Acta Paediatrica* [Internet]. 2013, [consultado em 14 Outubro 2015]; 102: 1130-1136. Disponível em: Academic Search Complete.
21. Tran C, Medhurst A, O'Connell B. Support needs of parents of sick and/or preterm infants admitted to a neonatal unit. *Neonatal, Paediatric & Child Health Nursing* [Internet]. 2009, [consultado em 14 Outubro 2015]; 12: 12-17. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
22. Mello M, Burns J, Truog R, Studdert D, Puopolo A, Brennan T. Decision making and satisfaction with care in the pediatric intensive care unit: findings from a controlled clinical trial. *Pediatr Crit Care Med* [Internet], 2004; [consultado em 14 Outubro 2015]; 5: 40-47. Disponível em: http://www.pedscm.org/FILE-CABINET/pccm/Mello-PICU_satisfaction.pdf
23. Heidari H, Hasanpour M, Fooladi M. The experiences of parents with infants in Neonatal Intensive Care Unit. *Iranian Journal Of Nursing & Midwifery Research* [Internet]. 2013, [consultado em 14 Outubro 2015]; 18: 208-213. Disponível em: Academic Search Complete.
24. Sousa P, Antunes A, Carvalho J, Casey A. Parental perspectives on negotiation of their child's care in hospital. *Nursing Children & Young People* [Internet]. 2013, [consultado em 14 Outubro 2015]; 25: 24-28. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.
25. Reis M, Rempel G, Scott S, Brady-Fryer B, Van Aerde J. Developing Nurse/Parent Relationships in the NICU Through Negotiated Partnership Reis. *JOGNN* [Internet]. 2010, [consultado em 14 Outubro 2015]; 39: 675-683. Disponível em: CINAHL Plus with Full Text.