

Perspectiva materna acerca da assistência oferecida aos filhos hospitalizados em dois hospitais de Salvador, Bahia

Carol Ferreira de Andrade¹

Daniel Simões May¹

Luciana Rodrigues Silva²

Resumo

O estado emocional da criança e a expectativa dos pais devem ser compreendidos por toda a equipe de saúde. Além do mais, importa considerar as necessidades específicas de treinamento para essa equipe. Com o objetivo de avaliar a percepção materna acerca da assistência oferecida aos filhos hospitalizados, identificar aspectos humanos valorizados pela família e avaliar o conhecimento das mães sobre as doenças das crianças, realizou-se um estudo qualitativo exploratório, com dados quantitativos. Foram aplicados questionários às mães de crianças hospitalizadas há, no mínimo, 48 horas, em um hospital público (A) e um hospital particular (B) de Salvador, Bahia. Das cinquenta mães (25 por hospital) questionadas, 72% (B) e 52% (A) concordaram que nada faltou no internamento; 66% (33) valorizam o tratamento atencioso e carinhoso dos médicos; 36% (13) destacaram a competência técnica e a linguagem na explicação da doença para o entendimento adequado da família; 44% (B) e 18% (A) ($p < 0,001$) afirmaram que receberam explicação clara sobre a doença e, ao se associar esse dado com o grau de instrução, observou-se uma Razão de Prevalência (RP) bruta de 2,13 (1,37; 3,32) e uma RP ajustada por hospital entre 1,19 e 1,98. Nos dois hospitais, os aspectos humanos foram enfatizados e uma significativa parcela das mães está satisfeita. Ressalta-se que as mães do hospital particular, talvez por melhor nível educacional, compreenderam a doença de seus filhos com mais detalhes. Dados adicionais são necessários para se avaliarem as características sociodemográficas das mães, na relação com os pediatras e os outros componentes da equipe de saúde.

Palavras-chave: assistência à saúde; qualidade; pediatras; comunicação; satisfação do paciente; relação médico-paciente; pediatria.

INTRODUÇÃO

Os hospitais têm sofrido crescente pressão no sentido de desenvolver pesquisas de satisfação, como uma das formas de avaliar o desempenho institucional e de seus profissionais, tendo em vista a gestão dos cuidados à saúde, buscando uma melhor

qualidade nos serviços e os preços mais competitivos nos pagamentos desses serviços. Por outro lado, sabe-se que a qualidade dos serviços prestados inclui a formação e o treinamento periódico dos membros das equipes de saúde. A satisfação do paciente ou de seus

¹ Acadêmicos do Curso de Graduação em Medicina e membros do Centro de Estudos em Gastroenterologia e Hepatologia Pediátricas da Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia.

² Prof. Titular de Pediatria da Universidade Federal da Bahia; Coordenadora do Centro de Estudos em Gastroenterologia e Hepatologia Pediátricas da FAMED - UFBA

Correspondência para / Correspondence to:

Carol Ferreira de Andrade.

R. Marechal Floriano, 37, apt. 205. Canela.

40110-010 Salvador - Bahia - Brasil.

Tel: (71) 3337-0944.

E-mail: carol_fandrade@yahoo.com.br

pais e familiares é geralmente questionada com o intuito de se analisarem o impacto e o sucesso de esforços para melhorar a qualidade do atendimento oferecido, além de orientar as mudanças necessárias nesses Serviços. ^(1, 2)

Alguns autores relatam que a satisfação dos pacientes com os cuidados da equipe de enfermagem, além do tempo e da atenção prestados, particularmente em termos de informação médica adequada, influenciam fortemente o conceito em relação à instituição que fornece a assistência. ^(3, 4) Os pacientes mais satisfeitos estão mais propensos a retornar ao serviço e a indicá-lo a outros pacientes em potencial.

Os pacientes e seus familiares ocupam uma posição singular para avaliar a performance interpessoal dos médicos e o desempenho de toda a equipe hospitalar. Entretanto, os julgamentos estabelecidos são subjetivos e específicos para cada caso, configurando um desafio medir e quantificar as percepções mais subjetivas, tais como a satisfação com a assistência recebida. ⁽⁵⁾

Num contexto de atendimento ambulatorial, os estudos apontam que uma pequena e razoável amostra de avaliadores adultos é suficiente para produzir uma medida confiável do desempenho de médicos durante as consultas com crianças. Por outro lado, a avaliação das crianças é muito mais idiossincrática e cheia de nuances, sendo difícil de ser analisada. ⁽⁶⁾

Esse estudo se propôs a avaliar a perspectiva materna acerca da assistência oferecida aos filhos hospitalizados em duas instituições, sendo uma pública e outra particular, buscando identificar os aspectos humanos valorizados em médicos e enfermeiras, além de analisar o conhecimento acerca das patologias de seus filhos.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo-piloto, que integra um estudo qualitativo do tipo exploratório, com alguns dados quantitativos complementares. Foram aplicados por um único pesquisador

questionários individualizados a 50 mães (25 em cada instituição) de crianças hospitalizadas há, no mínimo, 48 horas, em dois hospitais da cidade de Salvador (BA), sendo um público (A) e outro particular (B).

O questionário aplicado às mães, com seu consentimento prévio, era constituído de perguntas semi-estruturadas e abertas, que visavam a avaliar:

- 1) a sintomatologia apresentada pela criança que motivou a procura por atendimento médico;
- 2) o conhecimento do diagnóstico da patologia apresentada pela criança;
- 3) a explicação detalhada do médico para os familiares, sobre a doença da criança;
- 4) o grau de instrução das mães;
- 5) como a mãe avalia sua relação com o médico durante o internamento;
- 6) os aspectos humanos valorizados pelos familiares nos médicos e enfermeiras;
- 7) os aspectos positivos e negativos da assistência oferecida nestas instituições.

Os dados foram submetidos à análise estatística, utilizando-se os programas SPSS e EPI INFO, para cálculo de intervalo de confiança, razão de prevalência, freqüências e proporções. Foi utilizado o intervalo de confiança de 95%, para melhor adaptar a amostra dentro da população geral atendida nos dois serviços. Considerou-se o nível de significância em 0,05. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Complexo Hospitalar Universitário da UFBA.

RESULTADOS

A idade dos 50 pacientes variou de 3 meses a 13 anos (média= 3a 8m +/- 2). Desses, 42% (21) eram do sexo masculino. A média de tempo de internamento foi de 4,86+/- 3,56 dias, variando de 2 a 18 dias.

No hospital A, 68% (17) das mães estudaram até o 1º grau, 32% (8) completaram o 2º grau, porém nenhuma tinha nível superior. Já no hospital B, 80% (20) tinham 3º grau completo e 20% (5) completaram o 2º grau.

Das cinquenta mães entrevistadas, 66% (33) valorizaram um tratamento atencioso e carinhoso por parte dos médicos, 36% (13) destacaram a competência técnica e a linguagem compreensível utilizada pelos mesmos e 98% (49) consideraram ter uma boa relação com o médico, enquanto 2% (1) julgaram-na regular.

Com referência à equipe de enfermagem, a atenção e o carinho com os pequenos pacientes foram destacados por 92% (46) das entrevistadas, enquanto a habilidade técnica foi citada por apenas 4% no hospital (A) e por 40% (10) no hospital B.

Quanto às informações transmitidas pelos médicos sobre a doença de seus filhos, 20% (A) e 44% (B) ($p < 0,001$) das entrevistadas afirmaram terem recebido uma explicação detalhada. Ao associar esse dado com o grau de instrução das mães, obteve-se uma Razão de Prevalência (RP) bruta de 2,13 (1,37; 3,32) e uma RP ajustada por hospital entre 1,19 e 1,98. Dentre essas mães que julgaram a explicação médica detalhada, 16% (4), 24% (6) e 20% (5), no hospital A, souberam informar etiologia, tratamento e evolução, respectivamente. Em contrapartida, no hospital B, 52% (13), 56% (14) e 24% (6) das mães relataram informações adequadas referentes a esses aspectos.

O conhecimento do diagnóstico foi avaliado confrontando-se as informações referidas pelas mães com os dados dos prontuários, observando-se que 96% (B) e 72% (A) sabiam qual a patologia principal que seus filhos apresentavam.

Os sinais e os sintomas que motivaram a procura por atendimento médico nas duas instituições estudadas foram bastante semelhantes, destacando-se a frequência para o relato de tosse, diarreia, dor, febre e vômito, sendo que esse último apresentou diferença significativa ($p < 0,025$) entre as duas instituições estudadas. Em ambos os hospitais, 68% (17) das crianças já haviam sido internadas previamente, exibindo quadro semelhante.

O reduzido número de enfermeiras no turno da noite, a alimentação e a acomodação inadequadas para o acompanhante foram os aspectos negativos enfatizados por 32% (8) das mães do hospital público, enquanto que 16% (4) das mesmas consideraram satisfatórias a

quantidade e a qualidade das refeições oferecidas às crianças e 24% (6) não emitiram opinião.

Entre as mães do hospital particular, 12% (6) reclamaram da falta de agilidade no processo de internamento. A estrutura física e os equipamentos disponíveis, a pontualidade na administração das medicações, bem como higiene e manutenção das instalações foram elogiados, respectivamente, por 24% (6), 16% (4) e 24% (6) das mães nessa instituição.

DISCUSSÃO

No âmbito da assistência pediátrica, a satisfação final dos pais tem sido reconhecida como um ponto importante do resultado global das hospitalizações pelas instituições sérias, em busca de aperfeiçoamento dos serviços. A literatura relata que a satisfação do paciente e de seus familiares com a atenção médica está vinculada ao interesse pela opinião dos mesmos e à abordagem de questões psicossociais, além da competência técnica na condução do tratamento. (7, 8, 9)

Em estudo conduzido por Crossley, Eiser e Davies (6), os autores observaram que os pais estão mais seguros na sua visão da interação dos médicos com seus filhos do que estão na sua percepção da interação dos médicos consigo próprios, traduzindo um melhor relacionamento dos médicos na sua interação com a família e os pacientes pediátricos do que com os pacientes adultos.

No presente estudo, observou-se que os aspectos humanos descritos como carinho e atenção foram mais enfatizados pelas mães do que a competência técnica dos profissionais avaliados no hospital público, enquanto que a frequência com que as mães do hospital particular destacaram a habilidade técnica da equipe de enfermagem foi maior do que a registrada no hospital público. É provável que essa diferença de percepção seja influenciada por determinantes socioculturais, níveis de instrução e conhecimento de cada grupo entrevistado.

A qualidade das informações repassadas pelos médicos e a compreensão que os pais têm delas refletem elementos da comunicação durante a visita e interferem na aliança

terapêutica, fundamental entre os profissionais e os pacientes e seus familiares, com repercussão na evolução do quadro do paciente e na satisfação final da hospitalização. ^(10, 11, 12)

Uma pequena parcela das mães do hospital público, comparando-se com a referência daquelas procedentes do hospital particular, afirmaram que o médico forneceu uma explicação detalhada da doença de seus filhos. O grau de instrução das mães foi associado a esse dado, ajustando-se a análise para a variável hospital. A Razão de Prevalência bruta obtida indica uma associação estatisticamente significativa, e a RP ajustada, apesar de estar numa faixa de intervalo de confiança menor, corrobora esse achado. O grupo de mães do hospital particular que julgou a explicação médica detalhada demonstrou mais conhecimento sobre a etiologia, o tratamento e a evolução, do que o correspondente grupo de hospital público. Portanto, as mães do hospital particular, talvez por melhor nível educacional, compreendem mais a doença.

Outros fatores sociais e pessoais, culturais, psicológicos e emocionais tais como idade, sexo e nível de ansiedade, capacidade de comunicação, tom de voz, gestual, amplitude mental para o exercício da empatia e a capacidade voltada para a competência humanística influenciam a capacidade de interlocução dos indivíduos. ^(13, 14) A percepção dos médicos quanto às dúvidas, expectativas e ansiedade dos pais, além do discernimento em utilizar uma linguagem adequada para cada situação e interlocutor, parecem essenciais para que eles possam identificar estratégias de comunicação mais eficientes, principalmente com as mães jovens, aquelas menos experientes e as de menor grau de instrução. ^(15, 16) Por outro lado, a ansiedade dos pais pode interferir na sua disponibilidade de ouvir e prestar atenção, visto que altos níveis de ansiedade estão geralmente relacionados com desempenho negativo em tarefas cognitivas ⁽¹⁷⁾, o que também está vinculado a sentimento de culpa pela doença dos filhos, estabilidade familiar, competição acirrada entre os membros da família, gasto financeiro e de tempo durante a hospitalização, com desvio das funções de trabalho, preparo e resistência para enfrentar infortúnios, graus de

satisfação e auto-estima. As relações interpessoais são complexas, multideterminadas e dependem da conscientização e das condições de trabalho dos profissionais de saúde. ⁽¹⁸⁾

No setor privado, a assistência médica assumiu um caráter de prestação de serviço, e o paciente também se expressa como consumidor, cobrando dos profissionais de saúde esclarecimentos quanto à doença, exames e demais procedimentos. Na rede pública, esse conceito de prestação de serviço ainda não é estabelecido, desobrigando, em algumas situações, o médico de fornecer informações ao paciente e, em algumas situações, os familiares assumem uma postura passiva e pouco questionadora, comportamento esse que pode ser atribuído a vários fatores. Ademais, a crescente demanda por atendimento pressiona os médicos a reduzirem o tempo de cada consulta, comprometendo o sucesso da comunicação entre médico e paciente.

A literatura relata que as consultas médicas com pacientes de classes sociais baixas são mais diretas e menos participativas, com menor envolvimento do paciente nas decisões de tratamento, alta porcentagem de conversa biomédica, menos informações quanto aos diagnósticos e tratamentos, além de menos tempo despendido no exame físico. ^(19, 20)

Diversos fatores interferem no sucesso da comunicação entre médicos e pacientes, bem como entre pais e pediatras. É provável que pouco tempo tenha sido investido na avaliação da compreensão das mães sobre as doenças de seus filhos, visto que uma significativa parcela delas sabia que patologia seus filhos apresentavam, porém não tinham conhecimento da etiologia, do tratamento ou da evolução esperada. Os diferentes pontos positivos e negativos destacados pelas entrevistadas refletem a disparidade das condições assistenciais entre os hospitais avaliados.

Observou-se que, independentemente das diferenças quanto ao tipo de instituição, à estrutura física de unidade e à equipe que nela atua, as mães valorizaram mais os aspectos humanos, em comparação com a competência técnica dos profissionais. Ressalta-se que as mães do hospital particular, talvez por melhor nível educacional, compreendem mais a doença de

seus filhos e exigem mais a competência. Fatores sociodemográficos não analisados e possíveis falhas de comunicação podem ter influenciado a assimilação das informações.

CONCLUSÕES

A perspectiva materna deve ser valorizada na avaliação global da assistência médica prestada aos pacientes pediátricos, contribuindo para direcionar estratégias que visem a melhorar a qualidade do atendimento. Treinamentos periódicos de todos os profissionais das equipes de saúde são necessários para a obtenção de melhores resultados na assistência dos pacientes pediátricos em todas as suas faixas etárias, dos recém-nascidos aos adolescentes, com suas

características próprias, ressaltando-se sempre a competência técnica ao lado da empatia e dos aspectos humanísticos, tanto na assistência ambulatorial quanto na hospitalar, quando a fragilidade de toda a família se exacerba, por se encontrar num ambiente desconhecido e, muitas vezes, amedrontador.

Os gestores dessas instituições devem investir em treinamentos e na melhoria constante das condições de trabalho para os profissionais de saúde, a fim de aperfeiçoarem a assistência em suas instituições e promoverem a satisfação dos pacientes e de seus familiares, além de aumentar a auto-estima e a capacitação dos funcionários. Essas noções devem ser sistematicamente lembradas nos cursos de formação e especialização de todos os membros das equipes de saúde.

Maternal perspective about the medical assistance received by the children hospitalized in two hospitals of Salvador, Bahia

Abstract

The emotional condition of the child and the parents expectation should be taken into account by all healthcare providers. Furthermore, specific training needs must be considered. (1) Assessment of maternal perception about the medical assistance received by the children; (2) identify human aspects valued by the family; (3) Assess maternal knowledge about the children's disease. Quantitative exploratory study, with quantitative data. Questionnaires were applied to mothers of children hospitalized for at least 48 hours in a public hospital (A) and in a private hospital (B) of Salvador, Bahia. A total of 50 mothers (25 in each hospital) participated; 72% (B) and 52% (A) agreed that anything was lacking in the medical assistance; 66% (33) valued a tender and attentive treatment by the doctors; 36% (13) highlighted the technical competence and the language used to explain the disease for the family's comprehension; 44% (B) and 18% (A) ($p < 0,001$) affirmed that had received a clear explanation about the disease and when these data were associated with the mother's level of education a pure Prevalence Ratio (PR) of 2,13 (1,37; 3,32) and a PR corrected for the hospital between 1,19 and 1,98 were obtained. In both hospitals, the human aspects were pointed out and a significant fraction of mothers were satisfied. It is important to highlight that in the private hospital, mothers understood their son's disease better; maybe because of a higher level of formal education. Additional data are necessary to assess the influence of the socio-demographic characteristics of the mothers in the parents-healthcare providers relationship.

Keywords: *Healthcare quality; Paediatricians – Communication - Patient satisfaction; Doctor- parents relationship – Paediatrics*

REFERÊNCIAS

- 1 MCPHERSON, M.L.; SACHDEVA, R.C.; JEFFERSON, L.S. Development of a survey to measure parent satisfaction in a pediatric intensive care unit. *Crit. Care Med.*,

- Philadelphia, v.28, n.8, p.3009-3013, Ago. 2000.
- 2 LEWIS, C.C. et al. Patient satisfaction with children's medical care: development, field test and validation of a questionnaire. *Med. Care*, Hagerstown, v.24, n.3, p.209-215, Mar. 1986.
- 3 AL-MAILAM, F.F. The effect of nursing care on overall patient satisfaction and its predictive value on return-to-provider behavior: a survey study. *Qual. Manag. Health Care*, Hagerstown, v.14, n.2, p.116-120, 2005.
- 4 MEAD, N.; BOWER, P.; HANN, M. The impact of general practitioners' patient-centredness on patients' post-consultation satisfaction and enablement. *Soc. Sci. Med.*, Oxford, v.55, n.2, p.283-299, July 2002.
- 5 CROSSLEY, J.; DAVIES, H. Doctors' consultations with children and their parents: a model of competencies, outcomes and confounding influences. *Med. Educ.*, Oxford, v.39, n.8, p.807-819, Aug. 2005.
- 6 CROSSLEY, J.; EISER, C.; DAVIES, A.H. Children and their parents assessing the doctor-patient interaction: a rating system for doctors' communication skills. *Med. Educ.*, Oxford, v.39, n.8, p.820-828, Aug. 2005.
- 7 SCHIRMER, J.M. et al. Assessing communication competence: a review of current tools. *Fam. Med.*, Shawnee Mission, v.37, n.3, p.184-192, 2005.
- 8 WILLIAMS, S.; WEINMAN, J.; DALE, J. Doctor-patient communication and patient satisfaction: a review. *Fam. Pract.*, Oxford, v.15, n.5, p.480-492, Oct. 1998.
- 9 BEN-SIRA, Z. The function of the professional's affective behavior in client satisfaction: a revised approach to social interaction theory. *J. Health Soc. Behav.*, Washington, DC, v.17, n.1, p.3-11, Mar. 1976.
- 10 SWENSON, S.L. et al. Patient-centered communication: do patients really prefer it? *J. Gen. Intern. Med.*, Secaucus, v.19, n.11, p.1069-1079, Nov. 2004.
- 11 STEWART, M.A. Effective physician-patient communication and health outcomes: a review. *Can. Med. Assoc. J.*, Ottawa, v.152, n.9, p.1423-1433, May 1995.
- 12 SAFRAN, D.G. et al. Linking primary care performance to outcomes of care. *J. Fam. Pract.*, Montvale, v.47, n.3, p.213-220, Sept. 1998.
- 13 SHIELDS, C.G. Emotion language in primary care encounters: reliability and validity of an emotion word count coding system. *Patient Educ. Couns.*, Limerick, v.57, n.2, p.232-238, May 2005.
- 14 BEIECKER, A.E.; BEISECKER, T.D. Patient information-seeking behaviors when communicating with doctors. *Med. Care*, Hagerstown, v.28, n.1, p.19-28, Jan. 1990.
- 15 ZAFFANI, S. et al. An analysis of the factors influencing the paediatrician-parents relationship: the importance of the socio-demographic characteristics of the mothers. *Child Care Health Dev.*, Oxford, v.31, n.5, p.575-580, 2005.
- 16 O'KEEFE, M.; SAWYER, M.; ROBERTON, D. Medical student interviewing skills and mother-reported satisfaction and recall. *Med. Educ.*, Oxford, v.35, n.7, p.637-644, July 2001.
- 17 RICHTSMEIER, A.J.; HATCHER, J.W. Parental anxiety and minor illness. *J. Dev. Behav. Pediatr.*, Hagerstown, v.15, n.1, p.14-19, Feb. 1994.
- 18 KANU, E.O.; NKANGINIEME, M.D. Clinical diagnosis as a dynamic cognitive process: application of Bloom's taxonomy for educational objectives in the cognitive domain. *Med. Educ. Online*, v.2, 1997. Disponível em: < <http://www.med-ed-online.org/volume2.htm> > Acesso em: 27 dez. 2006.
- 19 WILLEMS, S. et al. Socio-economic status of the patient and doctor-patient communication: does it make a difference? *Patient Educ. Couns.*, Limerick, v.56, n.2, p.139-146, Feb. 2005.
- 20 MURRAY, E. et al. Direct-to-consumer advertising: public perceptions of its effects on health behaviors, health care, and the doctor-patient relationship. *J. Am. Board Fam. Pract.*, Lexington, v.17, n.1, p.6-18, 2004.

Recebido em / **Received:** 16/03/2007
 Aceito em / **Accepted:** 30/04/2007