

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO MATERNA EM UMA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA NEONATAL

MATERNAL SATISFACTION ASSESSMENT IN A NEONATAL INTENSIVE CARE UNIT

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN MATERNA EN UNA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS NEONATALES

Anderson Leonardo Sousa Cardoso¹
UNDB, São Luís, Maranhão

Jaiana Rocha Vaz Tanaka²
UNDB, São Luís, Maranhão

Laiane Lima dos Santos³
UNDB, São Luís, Maranhão

Laryssa Brito dos Santos⁴
UNDB, São Luís, Maranhão

RESUMO

A pesquisa de satisfação é fundamental para proporcionar conhecimento sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços de saúde, na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN) a satisfação dos pais é um parâmetro essencial para avaliar a qualidade dos serviços, podendo proporcionar melhoria na assistência. Nesse sentido, buscou-se avaliar a satisfação materna quanto aos cuidados da equipe multiprofissional em uma UTIN. Trata-se de uma pesquisa quantitativa com 50 mães que possuem ou já tiveram filhos na UTIN da Maternidade de Alta Complexidade do Maranhão (MACMA). Com aplicação do questionário *Empowerment of Parents in the Intensive Care-Neonatology*

¹ Aluno. UNDB. 002-021107@aluno.undb.edu.br.

² Mestra. Professora. UNDB. Jaiana.tanaka@undb.edu.br.

³ Aluna. UNDB. 002-021101@aluno.undb.edu

⁴ Aluna. UNDB. 002-021100@aluno.undb.edu

(EMPATHIC-N), que avalia a satisfação dos pais de recém-nascidos internados em UTIN, possui seis domínios: informação; cuidados e tratamento; organização; participação da mãe; atitude profissional e experiência global, além de duas perguntas sobre satisfação geral, aprovada pelo CEP com parecer n° 5.621.898. A análise ocorreu através do *Excel* 2016, realizando a média dos domínios e da satisfação geral. As mais elevadas foram em experiência global (5,64), organização (5,52) e cuidados e tratamento (5,44), as menores em informação (5,23), atitude profissional (5,26) e participação da mãe (5,29), na satisfação geral a equipe médica teve (9,08) e a enfermagem (8,76). Conclui-se que houve uma maior satisfação nos domínios de experiência global, organização e cuidados e tratamento e a equipe médica foi mais bem avaliada.

Palavras-chave: Satisfação materna; Unidade de Terapia Intensiva; Pesquisa de satisfação

ABSTRACT

The satisfaction survey is essential to provide knowledge about the users' perception regarding health services, in the Neonatal Intensive Care Unit (NICU) the parents' satisfaction is an essential parameter to assess the quality of services. In this sense, we sought to assess maternal satisfaction regarding the care provided by the multiprofessional team at a NICU. This is a quantitative survey with 50 mothers who have or had children in the NICU of the Maternidade de Alta Complexidade do Maranhão (MACMA). With application of the questionnaire Empowerment of Parents in the Intensive Care-Neonatology (EMPATHIC-N), which assesses the satisfaction of parents of newborns hospitalized in NICU, has six domains: information; care and treatment; organization; participation of the mother; professional attitude and overall experience, and two questions about overall satisfaction, approved by the CEP with opinion n° 5.621.898. The analysis occurred through Excel 2016, performing the average of the domains and overall satisfaction. The highest were in overall experience (5.64), organization (5.52) and care and treatment (5.44), the lowest in information (5.23), professional attitude (5.26) and participation of the mother (5.29), in overall satisfaction the medical team had (9.08) and nursing (8.76). It is concluded that there was a higher satisfaction in the domains of global

experience, organization and care and treatment and the medical team was better evaluated.

Keywords: Neonatal Intensive Care Unit; Maternal Satisfaction; Satisfaction Survey.

RESUMEN

Una encuesta de satisfacción es fundamental para conocer la percepción de los usuarios sobre los servicios sanitarios, en la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN) la satisfacción de los padres es un parámetro esencial para evaluar la calidad de los servicios. Por lo tanto, este estudio pretendió evaluar la satisfacción de la madre con respecto a la atención prestada por el equipo multiprofesional en una UCIN. Se trata de una encuesta cuantitativa con 50 madres que tienen o tuvieron hijos en la UCIN de la Maternidade de Alta Complexidade do Maranhão (MACMA). Con la aplicación del cuestionario Empowerment of Parents in the Intensive Care-Neonatology (EMPATHIC-N), que evalúa la satisfacción de los padres de los recién nacidos hospitalizados en la UCIN, tiene seis dominios: información; atención y tratamiento; organización; participación de la madre; actitud profesional y experiencia general, además de dos preguntas sobre la satisfacción general, aprobado por el CEP con el dictamen N ° 5.621.898. El análisis se produjo a través de Excel 2016, realizando el promedio de los dominios y la satisfacción general. Las más altas fueron en experiencia global (5,64), organización (5,52) y atención y trato (5,44), las más bajas en información (5,23), actitud profesional (5,26) y participación de la madre (5,29), en satisfacción global el equipo médico tuvo (9,08) y la enfermería (8,76). Se concluye que hubo una mayor satisfacción en los dominios de experiencia global, organización y atención y trato y el equipo médico fue mejor evaluado.

Palabras: Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales; Satisfacción de la Madre; Búsqueda de Satisfacción.

1 INTRODUÇÃO

A partir das décadas de 1960 e 1970, nos Estados Unidos e na Europa surgiram os primeiros estudos sobre a satisfação dos usuários como um instrumento de avaliação da qualidade dos serviços de saúde com interesse nos aspectos técnicos e estruturais da qualidade da atenção, assim como adesão ao tratamento médico, favorecendo ao paciente/usuário um novo papel na avaliação do serviço de saúde (ARRUDA; BOSSI, 2016).

No Brasil, o tema passou a ser debatido aproximadamente em 1990, através da consolidação do controle social do Sistema Único de Saúde (SUS), com participação da comunidade no planejamento e avaliação, assim como a promoção da participação popular na tomada de decisão (ARRUDA; BOSSI, 2016; MAZON; NEGRELLI, 2016).

O Ministério da Saúde traz que a pesquisa de satisfação é fundamental para se ter conhecimento sobre a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços prestados, assim como para coletar dados e indicadores importantes de informações gerenciais que poderão contribuir pra o processo de tomada de decisões estratégicas na instituição (BRASIL, 2013).

Especialmente na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal (UTIN), a satisfação dos pais é um parâmetro essencial para avaliar a qualidade do serviço, com capacidade de proporcionar melhoria na assistência em saúde, um dos principais indicadores de qualidade do cuidado (GULO *et al.*, 2021). A partir disso, questiona-se: qual o grau de satisfação materna sobre os cuidados da equipe multiprofissional em uma UTIN?

Considerando que as mães são as principais acompanhantes vivenciando os cuidados com suas crianças, objetiva-se avaliar a satisfação materna no que se refere aos cuidados da equipe multiprofissional em uma Unidade de Terapia Intensiva Neonatal. Para isso, tem-se como objetivos específicos discorrer sobre a UTIN com base em referencial bibliográfico, determinar a satisfação das mães através da aplicação de questionário validado e verificar os principais domínios considerados como insatisfatórios.

Busca-se através dessa pesquisa contribuir para projetar mudanças que propiciem melhorias na qualidade da assistência prestada no ambiente da UTI neonatal. Visto que, uma melhor compreensão sobre os conhecimentos relacionados à humanização na UTIN pode favorecer a adoção de estratégias mais adequadas no cuidado.

O instrumento utilizado para a coleta de dados foi o questionário validado *Empowerment of Parents in the Intensive Care-Neonatology* (EMPATHIC-N), escala de avaliação da satisfação dos pais de Recém-Nascidos (RN) internados em UTIN. Caracteriza-se como uma pesquisa de campo realizada entre setembro e novembro de 2022 na Maternidade de Alta Complexidade do Estado do Maranhão (MACMA).

Com base nos objetivos apontados, na segunda sessão foi abordado sobre os aspectos da UTIN, contextualização sobre as mães na UTIN e sobre a avaliação da satisfação materna. Ao abordar sobre a metodologia na terceira sessão, classificou-se de abordagem quantitativa e na quarta sessão buscou-se quantificar a satisfação materna dentro dos domínios de informação; cuidado e tratamento; organização; participação da mãe; atitude profissional; experiência global e avaliação dos profissionais, por fim, na quinta sessão dispões sobre as considerações finais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Aspectos da Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

As Unidades de Terapia Intensiva (UTI) tiveram início na década de 50, com base no desenvolvimento tecnológico e na necessidade de se ofertar suporte avançado de vida para aqueles gravemente doentes. Tendo como objetivo principal o cuidar aos pacientes graves com as mais variadas doenças através da assistência e da avançada tecnologia associada ao conhecimento dos profissionais (ARALDI, 2021).

A UTIN é um nível de atenção que envolve a assistência de alta complexidade, considerando o risco, as vulnerabilidades e as demandas técnicas e tecnológicas que a assistência a esses RNs prematuros e de baixo peso requerem. Trabalhar com essa população constitui um desafio importante, dado que este público se encontra na fase de maturação dos órgãos; logo, o ambiente da UTI deve proporcionar segurança necessária para o cuidado e sobrevivência dos RNs (SILVA *et al.*, 2018).

Existem fatores que podem comprometer a saúde do RN, destacam-se os ambientais e os biológicos. Os fatores ambientais relacionam-se ao parto

extra-hospitalar; mãe com idade inferior a 18 anos; analfabetismo; número de irmãos vivos maiores ou igual a três; número de irmãos mortos maior ou igual a um; desemprego do chefe da família; mãe sem companheiro; residência em área de risco; mãe sem prosseguimento do pré-natal e dependência química dos pais ao álcool, ao fumo e às drogas lícitas e ilícitas (CORREA, 2019).

Com relação aos riscos biológicos que se relacionam com a mãe e com o nascimento do RN estão: baixo peso ao nascer; prematuridade; malformação congênita; índice de Apgar no quinto minuto < 7; mãe com sorologia positiva para o Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV) ou outras doenças transmissíveis e mãe com quadro de doença mental (CORREA, 2019).

Com o decorrer do tempo, a tecnologia e a ciência têm evoluído, principalmente na área da saúde. Nesse aspecto, a neonatologia tem sua relevância, uma vez que esses novos equipamentos, técnicas e conhecimentos, proporcionam intervenções mais eficientes contribuindo para redução da taxa de mortalidade infantil. O constante progresso dessa área de atuação no Brasil favorece o uso dos melhores recursos terapêuticos, aperfeiçoa os critérios de eficiência dos cuidados intensivos, viabilizando uma diminuição na duração do tempo de internação, gastos e da morbidade daqueles dispostos em UTI (ZENI; MONDADORI; TAGLIETTI, 2019).

Ainda assim, o meio da UTIN é muito diferente do intrauterino, com presença de ruídos, procedimentos invasivos e com alta luminosidade. Sendo que, quanto mais severa for a classificação de prematuridade maior será a exposição a esses estímulos e manipulações. Esse conjunto de fatores repercutirá em inúmeras sequelas – neuromotoras e/ou físicas - tendo grande suscetibilidade para distúrbios comportamentais em decorrência do estresse. A UTIN tem influência significativa nessas alterações, podendo permanecer ao longo da vida e até tornar-se incapacitante (CRUZ *et al.*, 2011).

2.1.1 Mães no contexto da Unidade de Terapia Intensiva Neonatal

O nascimento de cada ser tem início com um complexo processo de adaptação ao ambiente externo, usufruindo de benefícios de uma família e ambiente adequados. Em situações em que o neonato não está no momento correto ou pronto para nascer, o processo de adaptação sofre alguns percalços.

Com o nascimento de um pré-termo e internação na UTI, os pais sentem um baque, lidam com o estresse e podem se sentir perdidos, especialmente as mães (KADIVAR *et al.*, 2017).

Em casos de parto prematuro ou de outro tipo de afecção, os pais, com expectativa de um parto sem intercorrências, se deparam com os seus recém-nascidos admitidos no ambiente desconhecido da UTIN. As condições de prematuridade podem ocorrer nos diferentes estágios da gravidez, sendo que muitos desses RNs podem passar várias semanas na UTI enquanto crescem e se desenvolvem (REID; BREDEMEYER; CHIARELLA, 2019).

O processo de internação é um momento pelo qual a mãe não está preparada. Ele abrange desde o encontro com seu bebê em um ambiente totalmente desconhecido, assim como estar presente em condutas terapêuticas e intervenções dolorosas até o período de participação ativa no cuidado – no qual, sentem-se singularmente mães (FRELLO; CARRARO, 2012).

No que se refere às mães, Veronez *et al* (2017) citam que a UTI causa inúmeras perdas, como a perda do filho idealizado bem como o impedimento de estar com o seu bebê. Nesse momento, as mães passam a ser apenas expectadoras do cuidado, sendo privadas do papel de mãe, uma vez que existe uma equipe que realiza os cuidados que deveriam ser realizados por ela em outras circunstâncias.

Nesse sentido, o vínculo e o cuidado concebido para com o filho, podem ser interrompidos a depender do quadro clínico da criança e do contexto de internação neonatal. Entretanto, progressivamente esse cuidado materno é inserido na UTIN, tornando as mães ativas no processo de cuidado através do toque, da conversa, da produção do leite, da realização do método mãe-canguru, dentre outras (SILVA; SANTOS; ARAUJO, 2021).

2.2 Avaliação da Satisfação Materna

O processo de hospitalização é uma vivência muito estressante aos pais, uma vez que é uma rotina completamente desconhecida quanto aos procedimentos realizados, diagnósticos e pelas mudanças no ambiente. Em situações em que acontece a internação na UTI, um misto de sentimentos se

intensifica nesses pais devido ao estado crítico que envolve a saúde do filho (CURTIS *et al.*, 2016; ABUQAMAR; ARABIAT; HOLMES, 2016).

Nessa perspectiva, a percepção da satisfação pela família é tida como um parâmetro para avaliar a qualidade da assistência oferecida e tem se tornado foco de pesquisa em diferentes localidades. Vale ressaltar que a satisfação da família em relação a atenção, também está associada aos resultados através da melhora da condição de saúde da criança ou diminuição dos sintomas mais graves (MOL; ARGENT; MORROW, 2018).

Os métodos que podem ser empregados para aumentar a satisfação dos pais durante a internação na UTIN compreendem a identificação das suas necessidades e o atendimento referente a elas, o envolvimento dos pais nesse processo de cuidado, o fornecimento a eles de informações sobre seu filho, o apoio mental e psicológico, a não restrição do horário de visita e a autoconfiança em relação ao cuidado. Um dos principais objetivos da equipe é oferecer um cuidado centrado na família, o que irá repercutir em melhores resultados. (ESKANDARI *et al.*, 2021).

Dessa forma, a equipe de saúde possui diferentes ferramentas de cuidado que podem contribuir para o conhecimento e avaliação em ambientes de UTI. Seja através de aplicação de instrumentos próprios para avaliar a satisfação do cuidado, ou por meio de abordagens diretas que busquem identificar aspectos positivos e/ou negativos ou de potencialidades para um melhor cuidado (NEVES *et al.*, 2018).

3 METODOLOGIA

O presente estudo classifica-se como de natureza aplicada, com finalidade exploratória e descritiva. Trata-se de uma pesquisa de campo com abordagem quantitativa. O estudo ocorreu na MACMA (Maternidade de Alta Complexidade do Maranhão) em São Luís, Maranhão.

A amostra foi composta 50 mães cujos filhos estavam internados na UTIN da MACMA ou que tiveram alta para outro setor da unidade, classificada como não probabilística e intencional. Aplicou-se o questionário com as mães cujos filhos possuíam tempo de internação superior a 48 horas e que se

prontificaram a participar do estudo. Foram excluídas as mães que não tiveram vivência na UTI e com idade inferior a 18 anos.

A coleta foi realizada no período de setembro a novembro de 2022. A aplicação do instrumento ocorreu na área de vivência e na UTIN, assim como na Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Convencional (UCINCo) e Unidade de Cuidado Intermediário Neonatal Canguru (UCINCa). As mães que estavam em conformidade com critérios de inclusão propostos foram convidadas a participar da pesquisa. Foram habilitadas a participar da pesquisa as mães que assinaram o Termo de Consentimento Livre Esclarecido (TCLE).

O questionário foi subdividido em duas partes, cuja a primeira foi elaborada pelo autor e que buscou caracterizar os aspectos sociodemográficos e gestacionais das participantes, assim como informações sobre o RN. Nas perguntas constavam idade; sexo; raça; renda; escolaridade; estado civil; profissão; idade gestacional; peso ao nascer; planejamento ou não da gestação; dias de internação em UTIN; causa da internação e se a mãe foi informada na gestação sobre os possíveis problemas de saúde que poderiam vir à acometer o seu filho.

Na segunda parte do instrumento continha o EMPATHIC-N (APÊNDICE C) escala de avaliação da satisfação dos pais de recém-nascidos internados em UTIN desenvolvido por Latour (2012) utilizada para avaliar o “empoderamento” mediante a internação de seus filhos em UTIN.

Através de estudo, Gomez, Vidal e Lima (2017) realizaram a tradução, adaptação transcultural e validação do questionário EMPATHIC-N. Formado por seis domínios: informação; cuidado e tratamento; organização; participação dos pais; atitude profissional e experiência global. Abrange 57 itens com respostas objetivas, avaliados através da escala *Likert* de 6 pontos que contém respostas escalonadas de 1 a 6, (1) certamente não e (6) certamente sim, com faces simulando a satisfação ou insatisfação de acordo com a escala, além da opção “não se aplica”. As pontuações mais altas indicam maior satisfação. Os dados foram tabulados e analisados através do Excel 2016 MSO (Versão 2209 Build 16.0.15629.20152) 64 bits.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa do Centro Universitário Dom Bosco – UNDB com parecer de nº 5.621.898, CAAE (62677022.3.0008707). Todas as participantes da pesquisa assinaram o Termo

de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (APÊNDICE A) lhes garantindo o sigilo absoluto sobre os dados coletados.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As mães possuem idade média de 26,68, variando entre 18 e 39 anos, 60% residem no interior do Maranhão, em sua maioria possuem união estável (36%), raça parda (68%), ensino médio completo (38%) e renda de até um salário mínimo (56%). No que concerne aos aspectos gestacionais e do RNs, 58% das mães relataram que a gravidez não foi planejada e 62%, a grande maioria dos RNs nasceram baixo peso (34%), prematuro (56%) e com necessidade de internação devido a esse quadro (52%).

Todas as variáveis do questionário EMPATHIC-N tiveram altos níveis de satisfação, sobretudo em experiência global com média de 5,64, representando a máxima entre os domínios, enquanto que no quesito informação foi a mínima com média 5,23. Nos demais domínios como cuidados e tratamento a média foi de (5,44), participação das mães (5,29), organização (5,52) e atitude profissional (5,26). Na satisfação geral, os médicos (9,08) foram mais bem avaliados em relação aos enfermeiros (8,76), ambos receberam notas variando entre a máxima (10) e mínima (1).

Tabela 1 – Aspectos sociodemográficos das mães. São Luís – MA, 2022. (n = 50)

VARIÁVEIS	N	%
Idade (anos)		
Média ± Desvio Padrão	26,68 ± 5,61	
Amplitude (Maior - Menor valor)	39 - 18	
Cidade		
São Luís	20	40,00
Outras	30	60,00
Estado Civil		
União Estável	18	36,00
Casado	16	32,00
Viúva	3	6,00
Solteira	13	26,00
Divorciada	0	0,00
Separada	0	0,00
Raça		

Preta	5	10,00
Parda	34	68,00
Branca	9	18,00
Amarela	2	4,00
Indígena	0	0,00
Escolaridade		
Fundamental Incompleto	2	4,00
Fundamental Completo	3	6,00
Ensino Médio Incompleto	13	26,00
Ensino Médio Completo	19	38,00
Ensino Superior Incompleto	8	16,00
Ensino Superior Completo	5	10,00
Renda		
Não possui	13	26,00
Até um salário mínimo	28	56,00
Até dois salários mínimos	5	10,00
Três ou mais salários mínimos	4	8,00

Fonte: Próprio autor

A maioria das mães relataram receber até um salário mínimo (56%), não possuir renda (26%) ou até dois salários mínimos (10%). Em consonância com os achados de Silva (2020), cujas mães possuíam renda menor que um salário mínimo ou entre 1 e 2. A renda tida como baixa é uma condição importante, uma vez que a pobreza é um fator que pode contribuir para a prematuridade, baixo peso e mortalidade neonatal. O que vai ao encontro das principais causas de internação do presente estudo.

Em relação a escolaridade, houve predominância de ensino médio completo 38% e incompleto 26%, enquanto que em relação a situação conjugal, 36% declaram união estável e 32% casadas. Em estudo de Pereira *et al* (2018) foi observado resultado similar com a maior parte da amostra apresentando ensino médio completo (56,68%) e ensino fundamental (41,69%), sendo 38,11% casadas. Para Barbosa *et al* (2017) e Silva *et al* (2016), isso representa um fator benéfico para o desenvolvimento gestacional, uma vez que a participação do pai é de fundamental importância, além de contribuir em questões financeiras, a figura paterna é fonte de apoio emocional, incentivo ao aleitamento materno e fortifica o vínculo familiar quando envolvido em todo o processo, desde o auxílio ao planejamento do parto, à escolha do nome do filho.

A média de idade das mães foi de 26,68 (DP=5,61), variando entre 18 e 39 anos. Nesse sentido, Costa *et al* (2018) cita que a idade é uma das

principais características para o surgimento de complicações durante a gravidez, especialmente nos extremos da vida reprodutiva, regularmente associada a situações perinatais adversas. A gravidez na adolescência (10 a 19 anos) eleva principalmente os riscos para índice de Apgar < 7, baixo peso ao nascer e parto prematuro, podendo levar a um quadro de mortalidade infantil. Em mulheres com 35 anos ou mais, além das complicações fetais e do RN, pode vir acompanhado de problemas obstétricos.

Tabela 2 – Aspectos gestacionais e do recém-nascidos. São Luís - MA, 2022.
(n= 50)

VARIÁVEIS	N	%
A gravidez foi planejada?		
Sim	21	42,00
Não	29	58,00
Idade gestacional (em semanas)		
A termo	10	20,00
Prematuridade	28	56,00
Prematuridade extrema	12	24,00
Pós termo	0	0,00
Peso ao nascer (em kg)		
Adequado	5	10,00
Baixo peso	17	34,00
Muito baixo peso	16	32,00
Extremo baixo peso	12	24,00
Causa da internação		
Prematuridade	26	52,00
Baixo peso	3	6,00
Hipertensão	4	8,00
Outras	17	34,00

Fonte: Próprio autor

Um estudo realizado por Martins *et al* (2013) que caracterizava os Recém-Nascidos Baixo Peso (RNBP) de uma UTIN, cuja amostra era composta de 162 RNs, identificou 70,4% baixo peso, 27,8% de Muito Baixo Peso (MBP) e 1,8% de Extremo Baixo Peso (EBP). Variáveis semelhantes ao estudo, em que apresentou predomínio de RNBP (34%), MBP (32%) e EBP (24%), percebe-se valores aproximados entre BP e MBP, diferente do estudo citado, em que a diferença entre as variáveis é cerca de 43%.

Notou-se prevalência de bebês com nascimento prematuro, com cerca de 56% (n=28), seguido de prematuridade extrema 24% (n=12) e nascimento com IG normal com 20% (n=10). Dias (2019) em estudo que buscava verificar o perfil clínico de neonatos internados em UTIN, 84% eram prematuros e 15,9% eram a termo. Enquanto que nos resultados de Foch, Silva e Enumo (2016) houve mais bebês a termo (n=9), em seguida prematuros (n=8) e prematuros extremos (n=3).

No que concerne as principais causas de internação, mais da metade (52%) nasceu com quadro de prematuridade. Em conformidade com Naidon *et al* (2018), Foch, Silva e Enumo (2016) e Martins *et al* (2013). Porém, resultados dissemelhantes foram encontrados por Dias *et al* (2019), observando a síndrome respiratória (36,4%) e sepse (20,5%) como mais prevalentes, assim como Paula, Santos e Silva (2018), cuja as principais causas de internação verificadas foram desconforto respiratório (37,8%) e prematuridade (26,3%).

Gravidez não planejada é descrita como toda a gestação que não foi programada pelo casal ou, pelo menos, pela mulher. A sua ocorrência tem repercussão relevante na oferta de cuidados do pré-natal, na orientação sobre aleitamento materno, no estado nutricional infantil e nas taxas de morbimortalidade materno-infantil (EVANGELISTA; BARBIERI; SILVA, 2015). Nesse sentido, mais da metade das mães relataram não ter planejado a gravidez, se assemelhando aos resultados obtidos por Porto e Pinto (2019), uma vez que 63% tiveram o mesmo relato.

Tabela 3 – Média de satisfação com base nos seis domínios. São Luís - MA, 2022. (n= 50)

Variáveis	Número de itens	Média	DP	Máxima	Mínima
Informação	11	5,23	0,25	5,55	4,77
Cuidados e Tratamento	17	5,44	0,37	5,84	4,60
Participação da Mãe	7	5,29	0,49	5,92	4,49
Organização	7	5,52	0,22	5,78	5,12

Atitude Profissional	11	5,26	0,42	5,86	4,52
Experiência Global	2	5,64	0,11	5,72	5,56

Fonte: próprio autor

Os resultados evidenciaram que as mães possuem altos níveis de satisfação em relação aos cuidados oferecidos pela equipe multiprofissional, principalmente no que se refere aos domínios experiência global (5,64), organização (5,52) e cuidados e tratamento (5,44). Foram identificados valores semelhantes em estudos de Latour *et al* (2012) e Lake *et al* (2020).

Nessa população observou-se que entre as subescalas a menor nota foi em informação (5,26), resultado idêntico ao estudo de desenvolvimento e validação proposto por Latour *et al* (2012).

Para Lantz (2017), a prestação de informações aos pais de bebês internados na UTIN tem sido bastante estudada na literatura recente, mostrando que há uma necessidade maior de informação e que os profissionais de saúde devem adaptar o fornecimento de informações de acordo com a trajetória específica da doença do bebê, mas que também é importante ajustar o fornecimento de informações com o estado dos pais, tendo em vista que muita informação em um momento inadequado desencadeia ansiedade e que pouca informação pode induzir ao medo.

O domínio experiência global foi o mais bem avaliado (5,56), tal resultado se contrapõe ao estudo de Taurisano *et al* (2020), já que foi um dos itens com menor média de satisfação (5,39). Enquanto que a avaliação do domínio organização demonstrou uma das maiores médias, no entanto, em estudo de Gulo *et al* (2021) tal variável apresentou uma das menores notas entre os domínios.

As mães avaliaram o domínio atitude profissional com média 5,26, observada como a segunda menor nota entre os domínios. Resultado diferente do estudo de Lake *et al* (2020), uma vez que foi o mais bem avaliado entre os domínios.

A avaliação do domínio “participação da mãe” obteve média 5,29, apresentando resultado inferior quando comparado a outros domínios avaliados. Corroborando com esses achados, Cintra *et al* (2022), Latour *et al* (2012) e Lake

et al (2020). Estudos realizados pontuam o quão importante é a participação dos pais no cuidado do filho, inserir os pais é uma atitude que aumenta a satisfação com relação ao serviço, inclusive ao permitir que aprendam mais sobre a patologia, o tratamento e o prognóstico de seus filhos, agregando valor ao atributo segurança (CINTRA *et al.*, 2022).

É possível oferecer uma assistência humanizada, mas, para isso, se faz necessário que haja cooperação e dedicação dos profissionais e que estes busquem fundamentações necessários para ampliar sua percepção sobre o tema. O principal obstáculo encontrado para a implementação de medidas humanizadoras na assistência depende da sensibilização e preparação dos trabalhadores, o que por muitas vezes, provém de uma formação acadêmica fundamentalmente tecnicista (ZENI; MONDADORI; TAGLIETTI, 2019).

Tabela 3 – Média da satisfação geral em relação aos médicos e enfermeiros.
São Luís - MA, 2022. (n= 50)

Variáveis	Média	DP	Máxima	Mínima
Avaliação dos médicos	9,08	1,71	10	1
Avaliação dos enfermeiros	8,76	1,80	10	1

Fonte: próprio autor

Além dos domínios, o EMPATHIC ainda possui duas perguntas de satisfação geral em que avalia a atuação de médicos e enfermeiros, observando maior satisfação com a equipe médica (9,08) em relação a enfermagem (8,76). Taurisano *et al* (2020) ratificou tais resultados, visto que a equipe médica foi mais bem avaliada. No entanto, em estudo de Lake *et al* (2020) a enfermagem foi mais bem avaliada.

Dentro das limitações do estudo está a amostra por conveniência, não sendo selecionados por meio de critérios estáticos, assim como curto período de coleta de dados. Também foi observado limitações no questionário EMPATHIC-N, principalmente por não abordar a equipe multiprofissional em sua totalidade.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que as mães apresentaram altos níveis de satisfação em relação aos cuidados da equipe multiprofissional, principalmente em relação aos domínios de experiência global, organização e cuidados e tratamento, enquanto que no domínio informação, atitude profissional e participação da mãe apresentaram as menores médias, quanto aos médicos e enfermeiros, a equipe médica foi mais bem avaliada.

A pesquisa se mostrou de grande relevância, uma vez que proporciona uma melhor compreensão sobre os conhecimentos referentes as práticas humanizadas dentro de uma Unidade de Terapia Intensiva podendo contribuir para um cuidado mais eficaz e com mais qualidade. Além disso, a literatura dispõe de pouquíssimos estudos que avaliam a satisfação do usuário e que abrangem todos os profissionais da equipe multiprofissional, se fazendo necessário mais estudos sobre o assunto e elaboração de um instrumento mais abrangente.

REFERÊNCIAS

ABUQAMAR Maram; ARABIAT Diana, HOLMES Sandra. Parents' perceived satisfaction of care, communication and environment of the pediatric intensive care units at a tertiary children's hospital. **J Pediatr Nurs**. 2016;31(3):e177-84. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26803562/> Acesso em 04 Out. 2022.

ARALDI, Jaciara Beatriz. **Percepção do enfermeiro acerca da humanização da assistência em unidade de terapia intensiva adulto**. 2021. 26 f. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado (Enfermagem) - Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, Rio Grande do Sul, Erechim, 2021. Disponível em: <http://200.0.114.122/bitstream/35974/361/1/Jaciara%20Beatriz%20Araldi.pdf> Acesso em: 17 abr. 2022.

BARBOSA, Elaine Marcelina *et al.* Perfil sociodemográfico e obstétrico de parturientes de um hospital público. **Rev Rene**, v. 18, n. 2, p. 227-233, 2017. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3240/324051258012/324051258012.pdf> Acesso em: 26 Out. 2022.

CINTRA, Cintia de Cassia *et al.* Satisfação dos pais em relação ao cuidado em unidade de terapia intensiva pediátrica. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 43, n. 1, 2022. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rngen/a/KPw97rJLcmWB58m896W9tDv/?format=pdf&lang=en> Acesso em: 31 Out. 2022

CORREA, Priscilla Duarte Soares. **Perfil epidemiológico dos neonatos admitidos na UTI neonatal em um hospital referência na Baixada Fluminense**. 2019. 69 f. Tese de Doutorado (Mestrado em Enfermagem) - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2019. Disponível em: <http://www.unirio.br/ppgenf/dissertacoes-ppgenf-unirio-ano-2019/priscilla-duarte-soares-correa> Acesso em: 02 de fev. 2022.

COSTA, Lediana Dalla *et al.* Impacto das características maternas e perinatais na evolução do recém-nascido. **Rev. enferm. UFSM**, v.8, n.2, p. 334-349, 2018. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1281159> Acesso em: 26 de Out. 2022.

CRUZ, Aline Tomaz de Carvalho Teixeira *et al.* Enfermagem em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal: perfil da produção científica brasileira. **Cogitare Enfermagem**, v. 16, n. 1, p. 141-147, 2011. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/4836/483648966021.pdf> Acesso em: 17 abr. 2022.

CURTIS Kate *et al.* Models of care delivery for families of critically ill children: an integrative review of international literature. **J Pediatr Nurs**. 2016;31(3):330-41. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26699441/> Acesso em: 04 Out. 2022.

DIAS, João Pedro V. *et al.* Perfil clínico de neonatos internados em uma Unidade de Tratamento Intensivo Neonatal. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 10, p. 22296-22309, 2019. Disponível em: <https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BRJD/article/view/4192/4674> Acesso em: 29 Out. 2022.

ESKANDARI, Shadi *et al.* Identification of the range of nursing skills used to provide social support for mothers of preterm infants in neonatal intensive care. **Critical care research and practice**, jan. 2021. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33505719/> Acesso em: 23 maio 2022.

EVANGELISTA, Christiane Borges; BARBIERI, Márcia; DA SILVA, Patrick Leonardo Nogueira. Gravidez não planejada e fatores associados à participação em programa de planejamento familiar. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 7, n. 2, p. 2464-2474, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/5057/505750946023.pdf> Acesso em: 29 de Out. 2022.

FOCH, Gisele Fernandes de Lima; SILVA, Andressa Melina Becker da; ENUMO, Sônia Regina Fiorim. Enfrentamento religioso-espiritual de mães com bebê em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal. **Temas psicol.**, Ribeirão Preto, v. 24, n. 4, p. 1193-1203, dez. 2016. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X2016000400001&lng=pt&nrm=iso>. acesso em: 29 Out. 2022.

FRELLO, Ariane Thaise; CARRARO, Telma Elisa. Enfermagem e a relação com as mães de neonatos em Unidade de Terapia Intensiva Neonatal. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 65, p. 514-521, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/kDNgk4SM8hX38MVNCFPK5xF/abstract/?lang=pt> Acesso em: 01 Out. 2022.

GOMEZ, Dafne Barcala Coutinho do Amaral; VIDAL, Suely Arruda; LIMA, Luciana Cavalcanti. Brazilian adaptation and validation of the Empowerment of Parents in the Intensive Care-Neonatology (EMPATHIC-N) questionnaire. **Jornal de Pediatria**, v. 93, n.2 p. 156-164, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/jped/a/XD8FJ6ZkVxhg7pZBqMvHQ8M/?lang=en&format=html> Acesso em: 27 maio 2022.

GULO, Berhanu et al. Parents' Experience and Satisfaction in Neonatal Intensive Care Units in Ethiopia: A Multicenter Cross-Sectional Study Using an Adapted Version of EMPATHIC-N. **Frontiers in pediatrics**, v. 9, n. 1, 2021. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8531748/pdf/fped-09-738863.pdf> Acesso em: 31 Out. 2022.

KADIVAR, Maliheh *et al.* The effect of narrative writing of mothers on their satisfaction with care in the neonatal intensive care unit. **The Journal of Maternal-Fetal & Neonatal Medicine**, v. 30, n. 3, p. 352-356, 2017. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.3109/14767058.2016.1173028?needAccess=true> Acesso em 22 maio 2022.

LAKE, Eileen et al. Measuring parent satisfaction with care in neonatal intensive care units: the EMPATHIC-NICU-USA questionnaire. **Frontiers in pediatrics**, v. 8, p. 541573, 2020. Disponível em: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fped.2020.541573/full> Acesso em 30 de Out. 2020.

LANTZ, Björn. Information to parents in the neonatal unit. **Journal of Neonatal Nursing**, v. 23, n. 4, p. 180-184, 2017. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1355184116301636> Acesso em: 01 nov. 2022

LATOURE, Jos; DUIVENVOORDEN, Hugo; HAZELZET, Jan; GOUDOEVER, Johannes. Development and validation of a neonatal intensive care parent satisfaction instrument. **Pediatr Crit Care Med**. n.13, v.5 p. 554-559, set. 2012. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22460771/> Acesso em: 27 maio 2022.

MARTINS, Elaine Lutz *et al.* Caracterização de recém-nascidos de baixo peso internados em uma unidade de terapia intensiva neonatal. **Rev. enferm. UFSM**, v. 3, n. 1, p. 155-163, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/7412/pdf> Acesso em: 29 Out. 2022.

MARTINS, Elaine Lutz *et al.* Caracterização de recém-nascidos de baixo peso internados em uma unidade de terapia intensiva neonatal. **Rev. enferm. UFSM**, v. 3, n. 1, p. 155-163, 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/7412/pdf> Acesso em: 29 Out. 2022.

MOL, C; ARGENT, A C; MORROW, B M. Parental satisfaction with the quality of care in a South African paediatric intensive care unit. **South. Afr. j. crit. care (Online)**, Pretoria, v. 34, n. 2, p. 50-56. 2018. Disponível em: <http://www.scielo.org.za/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1562-82642018000200005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 05 Out. 2022.

NAIDON, Ângela Maria *et al.* Gestação, parto, nascimento e internação de recém-nascidos em terapia intensiva neonatal: relato de mães. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 27, n. 3. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/rzz6T4SY7B73g45Nwqyxt7B/abstract/?lang=pt> Acesso em: 29 Out. 2022.

NEVES, Josiele de Lima *et al.* Avaliação da satisfação de familiares de pacientes atendidos em unidades de terapia intensiva: revisão integrativa. **Texto & Contexto-Enfermagem**, v. 27, n. 2, p. e1800016, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/cNhLzGb6p7L8WVvMxSJbK4k/?format=pdf&lang=pt> Acesso em 05 Out. 2022.

PAULA, Bárbara Mozely de; SANTOS, Déborah Regina Zago dos; SILVA, Marcella Ribeiro da Silva. **Perfil clínico epidemiológico das internações em uma uti neonatal no período de 2016 a 2017**. 2018. 37 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Enfermagem) Centro Universitário De Anápolis UniEvangélica, Goias, 2014. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/handle/aee/973> Acesso em: 29 de Out. 2022

PEREIRA, Sara Susane Machado *et al.* Perfil de gestantes acometidas de parto prematuro em uma maternidade pública. **Rev. pesqui. cuid. fundam.(Online)**, v.3, n.1, p. 758-763, 2018. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/gim/resource/fr/biblio-906507> Acesso em: 26 de Out. 2022.

PORTO, Mariana Alves; PINTO, Maria Jaqueline Coelho. Prematuridade e vínculo mãe-beb : uma análise em UTI neonatal. **Perspect Psicol**, v. 23, n. 1, p. 139-51, 2019. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/51041> Acesso em: 29 Out. 2022.

REID, Shelley; BREDEMEYER, Sandie; CHIARELLA, Mary. Integrative review of parents' perspectives of the nursing role in neonatal family-centered care. **Journal of Obstetric, Gynecologic & Neonatal Nursing**, v. 48, n. 4, p. 408-417, 2019. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31150595/> Acesso em: 22 maio 2022.

SILVA, Brenda Albuquerque Adriano da. **Apoio social e necessidades de mães de neonatos hospitalizados na Unidade de Terapia Intensiva Neonatal**. 2020. 117 f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Rio Grande do Norte. 2018. Disponível em: https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/29144/1/Apoiosocialnecessidades_Silva_2020.pdf Acesso em: 24 out. 2022.

SILVA, Elza Monteiro da *et al.* Participação do companheiro nos cuidados do binômio mãe e filho: percepção de puérperas. **Revista de Pesquisa, Cuidado é Fundamental Online**, v. 8, n. 1, p. 3991, 2016. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-776210> Acesso em: 26 de Out. 2022.

SILVA, Laura Johanson da *et al.* Desafios gerenciais para boas práticas do Método Canguru na UTI Neonatal. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, n. 6, p. 2783-2791, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/tw7vv6nxJvX4kQr6J6JCdSP/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 22 maio 2022.

SILVA, Ruth de Sousa Silva e; SANTOS, Joé Victor de Oliveira; ARAUJO, Ludgleydson Fernandes de. O sentido da vida de mães com filhos na UTI neonatal. **Rev. NUFEN**, Belém, v. 13, n. 1, p. 222-241, abr. 2021. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2175-25912021000100015&lng=pt&nrm=iso Acesso em: 17 abr. 2022.

TAURISANO, Aila Alves Alvarenga *et al.* Estresse e satisfação de pais com o atendimento em unidade de terapia intensiva neonatal. **Interação em Psicologia**, v. 24, n. 2, 2020. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/68643/41445> Acesso em 30 Out. 2022.

VERONEZ, Marly *et al.* Vivência de mães de bebês prematuros do nascimento a alta: notas de diários de campo. *Revista Gaúcha de Enfermagem [online]*. 2017, v. 38, n. 2 Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1983-1447.2017.02.60911>>. Acesso em: 09 Ago. 2022.

ZENI, Emanuely De Moraes; MONDADORI, Aléxia Gabrielly; TAGLIETTI, Marcelo. Humanização da assistência de fisioterapia em Unidade de Terapia Intensiva pediátrica e neonatal. **ASSOBRAFIR Ciência**, v. 7, n. 3, p. 33-40, 2019. Disponível em: <https://assobrafirciencia.org/journal/assobrafir/article/5dd533220e88256a1ec8fca6> Acesso em: 17 abr. 2022.