



## **Percepção dos familiares em relação à assistência de enfermagem prestada à criança hospitalizada no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas**

Cristiane Rodrigues de Oliveira<sup>1</sup>, Cássio Francisco Silva Cavalcante<sup>2</sup>, Dener Moisés Saldanha Pessoa<sup>3</sup>, Ana Cristina Bálsamo Laghi<sup>4</sup>, Társis Héber Mendonça de Oliveira<sup>5</sup>, Arinete Vêras Fontes Esteves<sup>6</sup>, Fabiane Veloso Soares<sup>7</sup> Marcos Vinícius Costa Fernandes<sup>8</sup>

### **Resumo**

O envolvimento da família é um importante indicador da qualidade sobre a assistência prestada pela equipe de enfermagem à criança hospitalizada, na percepção dos familiares, constituindo-se este ponto o objetivo central desta pesquisa. A coleta de dados foi realizada através de entrevistas semiestruturadas, realizadas no mês de novembro de 2017, com participação de 20 familiares. Trata-se de Estudo exploratório-descritivo com abordagem qualitativa etnográfica. Foram definidas quatro categorias: 1. Reconhecer o auxílio do cuidado da equipe de enfermagem na recuperação da criança internada; 2. O cuidar da criança internada: vivência dos familiares com a equipe de enfermagem; 3. Percepção dos familiares: grau de satisfação do cuidado da equipe de enfermagem; 4. Relação familiar X enfermagem: expectativas da melhora do quadro clínico. Compreende-se que a percepção dos familiares no cuidado da equipe de enfermagem oferecido à criança hospitalizada, apresenta aspectos positivos por desenvolver assistência de qualidade à criança, com base na percepção de seus cuidadores responsáveis, que ofertam subsídios para refinar o tratamento dela, quando em internação.

**Descritores:** Enfermagem; Família; Criança hospitalizada.

**Family members' perception of nursing care given to children hospitalized at the Children's Health Institute of Amazonas.** The involvement of the family is an important indicator of the quality of the care provided by the nursing team to the hospitalized child, in the family members' perception, constituting this point the central objective of this research. Data collection was done through semi-structured interviews, held in November 2017, with the participation of 20 family members. This is an exploratory-descriptive study with a qualitative ethnographic approach. Four categories were defined: 1. Recognize the nursing team's assistance in the recovery of hospitalized children; 2. Caring for the hospitalized child: family members' experience with the nursing team; 3. Perception of family members: degree of satisfaction of the care of the nursing team; 4. Family relationship X nursing: expectations of improvement of the clinical picture. It is

<sup>1</sup>Acadêmica de Enfermagem, Faculdade Estácio do Amazonas. Manaus (AM), Brasil, Av. Constantino Nery, 3693 - Chapada, Manaus - AM, 69050-001, cristiane-rodrigues2011@hotmail.com.

<sup>2</sup> Acadêmico de Enfermagem, Faculdade Estácio do Amazonas. Manaus (AM), Brasil, Av. Constantino Nery, 3693 - Chapada, Manaus - AM, 69050-001, c.francisco@live.com.

<sup>3</sup> Acadêmico de Enfermagem, Faculdade Estácio do Amazonas. Manaus (AM), Brasil, Av. Constantino Nery, 3693 - Chapada, Manaus - AM, 69050-00, denermoises@gmail.com

<sup>4</sup> Enfermeira, Doutora em Enfermagem, Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. Av. Dr. Enéas de Carvalho Aguiar, 419 - Cerqueira César, São Paulo - SP, 05403-000, crisbalsamo@hotmail.com.

<sup>5</sup> Enfermeiro, Mestre em Saúde Pública, Programa de Pós-graduação da Universidade San Lorenzo, em San Lorenzo, no Paraguai - PY, dir.: España 330 c/ San Lorenzo y Cnel. Bogado, España N° 412, San Lorenzo, Paraguai, tarsisheberatz@gmail.com.

<sup>6</sup> Enfermeira, professora doutora, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, UEPA e UFAM, rua Teresina, 495 - Adrianópolis, Manaus - AM, 69057-070, arineteveras@bol.com.br.

<sup>7</sup> Enfermeira, Doutora em Biotecnologia para saúde. Universidade Federal do Amazonas. Docente Estácio do Amazonas. Manaus (AM), Brasil, Av. Constantino Nery, 3693 - Chapada, Manaus - AM, 69050-001, fabiane\_pinks@hotmail.com

<sup>8</sup>Enfermeiro, Mestre em Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, UEPA e UFAM mvcf\_2012@hotmail.com.



understood that the perception of the family members in the care of the nursing team offered to the hospitalized child presents positive aspects for developing quality assistance to the child, based on the perception of their responsible caregivers, who offer subsidies to refine the treatment of the child, when in hospitalization.

**Keywords:** Nursing; Family; Child hospitalized.

## 1. Introdução

Crianças hospitalizadas apresentam vulnerabilidades, necessitando de cuidados especiais. O envolvimento da família no cuidado é um importante indicador da qualidade na percepção dos familiares relativamente à assistência prestada pelos profissionais de enfermagem.

Nas internações pediátricas no mundo a prevalência de doenças em crianças é a respiratória. No Brasil, as doenças respiratórias em crianças de 0 a 14 anos estão em primeiro lugar, acometendo 10% das crianças brasileiras, em segundo lugar surgem as doenças crônicas, cujo percentual atinge 9,3% e, em terceiro lugar, as doenças autoimunes com 6% a 8%, destacando-se a *Diabetes Mellitus* tipo 1, de particular importância e incidência (FVSA, 2014).

A Fundação de Vigilância em Saúde (FVS) do Estado do Amazonas destaca que dos 350 óbitos registrados em 2017, no grupo etário de crianças de 0 a 14 anos, por doenças consideradas incidentes, 34% (118) tiveram a deficiência nas vias aéreas ou problemas pulmonares, causando pneumonia, desconforto respiratório do recém-nascido e asfixia. Estas foram as que mais levaram a óbito as crianças no Amazonas (SALVADOR et al., 2015). No Instituto de Saúde da Criança do Amazonas (ICAM), no período de janeiro a junho de 2017 as crianças internadas de 0 a 14 anos de vida apresentaram como doença prevalente a pneumonia, registrando-se 481 casos (ICAM, 2017).

O ICAM em 2016 apresentou dados de admissão clínica internadas em enfermarias pediátricas num total de 3.616 crianças; no setor de clínica cirúrgica pediátrica foram internadas 2.017 crianças e no atendimento do enfermeiro nos setores de enfermarias clínicas e cirúrgicas os atendimentos alcançaram a totalidade de 1.074 atendimentos (ICAM, 2016).

O enfermeiro, os técnicos e auxiliares de enfermagem são os responsáveis pelo cuidado da criança hospitalizada, pois desenvolvem e aplicam as técnicas estudadas na realização dos

procedimentos solicitados e prescritos pelos médicos. Através de seus conhecimentos técnicos e científicos buscam desenvolver seu trabalho com eficácia e eficiência com o intuito de manter a qualidade no atendimento à criança hospitalizada, como de referência (SALVADOR et al., 2015).

Assim, o cuidado de enfermagem deve envolver a família para realizar estratégias de apoio emocional, de fortalecimento e informação (SALVADOR et al., 2015).

Observa-se que algumas situações podem gerar indagações e questionamentos da família em relação ao cuidado de enfermagem de maneira diferenciada e individualizada à criança internada, pois quando ocorre a descontinuidade no atendimento por parte dos profissionais de enfermagem à criança enferma, a assistência não satisfatória na realização dos procedimentos, estes fatos se traduzem em desconforto ao paciente, aos familiares e responsáveis. Infere-se assim a importância da avaliação minuciosa sobre assistência prestada às crianças internadas na ótica da família, diminuindo as falhas e aplicando o monitoramento contínuo no cuidado de enfermagem (XAVIER et al., 2014).

Frente a essas problemáticas, este estudo possui como referência as seguintes questões norteadoras: a) A percepção dos familiares no cuidado de enfermagem prestado auxilia no contexto da recuperação à criança hospitalizada? b) A relação dos profissionais de enfermagem e familiares no cuidado à criança hospitalizada é um fator positivo? c) O grau de satisfação dos familiares no cuidado à criança hospitalizada é uma situação vivenciada positiva? d) Existem expectativas dos familiares com relação à melhora no quadro clínico da criança, nessa interação de cuidado entre os familiares e o atendimento dos profissionais de enfermagem?

A investigação desta temática se torna relevante quando se depara com a necessidade de obter conhecimento sobre a percepção dos familiares em relação ao cuidado de enfermagem prestada à criança hospitalizada no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas, como forma de



instigar a reflexão sobre a assistência prestada à criança hospitalizada, a fim de repensar sobre como estão realizando os cuidados de enfermagem para que possa proporcionar ou ampliar a qualidade da assistência a esses clientes de saúde.

Nesse contexto, o estudo foi realizado com o objetivo geral de compreender a percepção dos familiares das crianças hospitalizadas no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas sobre a assistência prestada pela enfermagem.

## **2. Metodologia**

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa. O cenário se desenrolou no hospital infantil público de médio porte da Rede Estadual de Saúde, o Instituto de Saúde da Criança do Amazonas (ICAM), localizado na Avenida Codajás, S/N no Bairro da Cachoeirinha, Zona Sul da Cidade de Manaus. Possui atendimentos de internação pediátrica com 131 leitos de patologias clínicas e cirúrgicas. Possui também serviços ambulatoriais de cardiologia e cirurgia pediátrica, onde se realizam cirurgias eletivas e emergenciais neonatais, sejam simples ou complexas.

O universo populacional da pesquisa englobou 114 familiares, sendo 84 dos leitos de pediatria clínica, 22 leitos de cirurgia pediátrica, três de isolamentos de pediatria clínica e cinco dos leitos de semi-intensiva. Os sujeitos do estudo foram os familiares presentes que acompanham as crianças nesse hospital, nos setores de Pediatria I, II e III, e Clínica Cirúrgica.

Quarenta familiares entrevistados foram incluídos, e deste total foram selecionados 20 familiares, por ser um estudo com aplicação do método qualitativo, sendo cinco da Pediatria I, cinco Pediatria II, cinco da Pediatria III e cinco da Clínica Cirúrgica. Como critério de exclusão definiu-se não considerar os familiares que estavam nos setores das Unidades de Terapia Intensiva (Clínica e Cirúrgica) e setor ambulatorial, no qual não têm rotina de familiares presentes para estabelecer análise da assistência de enfermagem. Na Unidade Semi-intensiva houve mudança da permanência dos familiares, permanecendo somente para higiene pessoal das crianças. Outro critério de exclusão adotado nesta pesquisa foi a não consideração de crianças de etnia indígena, devido ao curto espaço de tempo em que a pesquisa foi realizada, uma vez que, é bastante complexo o

trâmite legal exigido para pesquisa envolvendo povos indígenas (BRASIL, 2000).

A entrevista foi realizada por meio de questionário elaborado pelos autores, com perguntas abertas e fechadas, após receberem previamente um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Assim, o estudo se desenvolveu de acordo com as recomendações éticas e legais, contidas na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que trata sobre as pesquisas envolvendo seres humanos (BRASIL, 2012). Após a aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, da Universidade do Estado do Amazonas, e pelo parecer consubstanciado nº 2.353.585.

A coleta de dados ocorreu em novembro de 2017, quando se optou pela utilização de um roteiro de entrevista semiestruturado construído por 14 questões, dando ao entrevistado liberdade e espontaneidade de se expressar mediante o assunto. Foram abordadas questões como: iniciais do nome, idade, sexo, tempo de internação da criança, escolaridade, opinião do entrevistado sobre percepção da família em relação à assistência de enfermagem prestada à criança hospitalizada no ICAM. As informações extraídas dos entrevistados foram gravadas, organizadas e categorizadas para facilitar a compreensão e análise destas informações. No primeiro momento foi explicado o motivo da pesquisa e sua importância, o qual foi realizado através de um instrumento adaptado da literatura de autoria de Gomes e Oliveira (2012).

O questionário foi baseado nas perguntas norteadoras da pesquisa: a) Qual percepção da família no cuidado de enfermagem prestada, auxilia no contexto da recuperação à criança hospitalizada? b) A relação da enfermagem e a família no cuidado à criança hospitalizada é um fator positivo? c) O grau de satisfação dos familiares no cuidado à criança hospitalizada é uma situação positiva vivenciada? d) Existem expectativas dos familiares com relação à melhora no quadro clínico da criança, nessa interação de cuidado entre a família e o atendimento de enfermagem?

Utilizou-se a categorização como meio de construir e questionar a realidade, pois à medida que as respostas são dadas pelos entrevistados são formadas categorias para o tipo de estudo, daí a importância de um estudo qualitativo etnográfico, o que é visto a partir de entrevista e questionários



relevantes para o pesquisador (MINAYO, 2012). A análise hermenêutica dos dados foi por similaridade das respostas e permitiu formar as seguintes categorias: Reconhecendo o auxílio do cuidado da equipe de enfermagem na recuperação da criança internada; O cuidar da criança internada: vivência dos familiares com a equipe de enfermagem; Percepção dos familiares: grau de satisfação do cuidado da enfermagem; Relação familiar X enfermagem: expectativas da melhora do quadro clínico.

### 3. Resultados e Discussão

Após análise das entrevistas, foram encontradas quatro unidades de significado, segundo as informações que foram distribuídas e analisadas de forma separada onde é possível descrever as seguintes categorias: reconhecendo o auxílio do cuidado de enfermagem na recuperação da criança internada; o cuidar da criança internada: vivência dos familiares com a equipe de enfermagem; percepção dos familiares: grau de satisfação do cuidado da enfermagem; relação familiar X enfermagem: expectativas da melhora do quadro clínico.

#### 3.1 Reconhecendo o auxílio do cuidado de enfermagem na recuperação da criança internada

A equipe de enfermagem para construir interações positivas e promover saúde familiar e da criança encontra possibilidades de auxiliar os familiares das crianças tornando o período de internação menos sofrido, como descritos a seguir:

*[...] quando atenciosos os cuidados de enfermagem auxiliam muito. "Familiar 2"*

*[...] os enfermeiros são cuidadosos, atenciosos não só com o paciente, mas com os acompanhantes. "Familiar 7"*

*[...] auxilia, pois, a criança está sendo medicada constantemente. "Familiar 8"*

*[...] a enfermagem dá atenção devida à criança e nunca esquece o horário das medicações que é importante. "Familiar 16"*

*[...] são atenciosos e cuidadosos [...] realizam medicações, orientam o acompanhante sobre os cuidados com o paciente. "Familiar 18"*

A família reconheceu o cuidado recebido pela equipe de enfermagem à criança hospitalizada como satisfatório, quando os membros da equipe

são atenciosos e cuidadosos. Consideraram a atenção com o trabalho realizado e o fato concreto de serem detentores do conhecimento sobre o trabalho executado; são cuidadosos e atenciosos quando percebem a preocupação com a criança e com os familiares e a medicação como fator importante dada na hora certa e forma correta atendendo às necessidades da criança e da família no momento certo. Esses foram fatores importantes observados pelos familiares no cuidado contínuo e com qualidade prestado à criança hospitalizada.

É importante a comunicação e cuidado entre a família e profissionais de enfermagem, pois os últimos têm responsabilidade de informar sobre os procedimentos que estão sendo realizados com a criança, assim a equipe de enfermagem considera a importância da atenção neste cenário, reconhece o protagonismo familiar no cuidado e promove sua efetiva participação no processo assistencial (MARQUES et al., 2014). O enfermeiro oferece informações de auxílio da instrumentalização da família, a tomar decisões de cuidados, estabelecendo parceria, abrindo espaços de escuta e acolhida para uma construção compartilhada do cuidado à criança (SALVADOR et al., 2015).

A família revela experiência negativa no hospital infantil quando se depara com situações que refletem falta de conhecimento sobre os cuidados necessários para a criança, como descritos a seguir:

*[...] acredito que o cuidado de enfermagem não influencia na recuperação. "Familiar 17"*

A família no hospital infantil pode perceber que a equipe de enfermagem não leva em consideração sua solicitação e sente-se muito cobrada quanto à criança, mesmo quando não tem condições para fazê-lo. Assim, implanta-se a desconfiança quanto à qualidade do cuidado que está recebendo, ao perceberem que os profissionais são poucos preparados para interagir no cuidado de suas queixas, gerando insegurança e insatisfação em relação ao cuidado ministrado à criança.

As famílias precisam conhecer e confiar na equipe de enfermagem para que a parceria seja positiva, assim, confiam no cuidado recebido quando identificam uma relação empática com a equipe de enfermagem, pois a família tem necessidade de auxílio, orientação e capacitação, para que seus receios e angústias se minimizem, ao oferecerem subsídios para se adaptarem à nova



rotina dentro de padrões adequados da qualidade de vida (LIMA et al., 2013).

### **3.2 O cuidar da criança internada: vivência dos familiares com a equipe de enfermagem**

Os familiares revelam vivências positivas no hospital infantil com a equipe de enfermagem no cuidado à criança hospitalizada, compreendem a importância do diálogo com os familiares como forma harmônica de vivenciar o tempo hospitalizado, através do diálogo compartilhado, adaptam-se melhor, interagem com a família e se integram ao contexto hospitalar, como descritos a seguir:

*[...] podemos relatar os problemas do paciente, a enfermagem busca soluções “Familiar 4”.*

*[...] sempre há preocupação de perguntar como o paciente está no leito. “Familiar 6”.*

*[...] é positivo porque a enfermagem tem influenciado muito na recuperação da minha filha. “Familiar 11”.*

*[...] a enfermagem ajuda muito, está sempre presente dá atenção que a criança precisa. “Familiar 13”.*

*[...] são comunicativos e orientam o acompanhante de forma contínua e satisfatória. “Familiar 19”.*

*[...] a enfermagem é muito atenciosa, pois explica tudo corretamente. “Familiar 20”.*

A partir desses dados, verificou-se que no hospital infantil, as vivências são percebidas de forma individualizada nas diferentes fases da internação da criança, no reconhecimento de que boas vivências precisam ser pautadas no acolhimento e compreensão como foram citados na fala dos familiares, relativo à solução, preocupação, atenção, que influenciam na recuperação e comunicação; assim, compartilhar o cuidado à criança com a equipe de enfermagem pode ser um período para que a família com essa experiência, construa um novo modo de cuidar a criança, instrumentalizado e efetivo.

Compreender como as famílias vivenciam o período de internação da criança no hospital: verificou-se que as interações sociais são vitais no processo de convivência entre profissionais e familiares, interferindo nas atitudes e nos comportamentos dos familiares que induzem com seus significados sobre o cuidado (GOMES et al., 2015).

Para que o processo se realize e desenvolva, a equipe de enfermagem precisa ter o consentimento dos familiares, pois a atenção, carinho, a troca de ideias e a ligação estabelecida entre os profissionais, são fundamentais para o enfrentamento da hospitalização, sendo o diálogo um dos principais instrumentos para firmar e solidificar o vínculo entre a enfermagem e a família (TORQUATO et al., 2013).

Há vivência negativa dos familiares durante a internação da criança hospitalizada, como a carência de uma comunicação adequada pode desencadear dificuldades do cuidado à criança, pois a assistência à saúde noturna tende a diminuir a frequência de cuidados prestados por fatores de descanso, sobrecarga de trabalho, absenteísmo etc., gerando assim a deficiência no atendimento à criança hospitalizada, como descrito a seguir:

*[...] existe falta no atendimento de enfermagem noturno, mas o cuidado é um fator positivo na recuperação. “Familiar 5”.*

Com base na fala citada, percebeu-se que a equipe de enfermagem noturna, no cuidado à criança hospitalizada, na percepção dos familiares, registra falta parcial no atendimento de enfermagem, mas acreditam estarem bem assistidos, sendo isto um fator positivo, pois, no período noturno, nem sempre as atividades da equipe ocorrem de forma pacífica. A respeito deste tema, por parte de alguns profissionais que não respondem às expectativas, demonstrando descaso, a falta de atenção ou de uma relação dialógica, pode revelar a percepção de que o tratamento é desumano, refletindo no cuidado ofertado.

Os familiares em relação à equipe de enfermagem do período noturno, disseram que se vivencia um mau tempo quando não são ouvidos, que lhes assistem e sentem-se confinadas quando o tempo de hospitalização se estende, assim, levam à reflexão dos profissionais acerca de suas ações para adotar possibilidades de serem mais produtivos e mais entrosados com os familiares ou responsáveis (WEGNER et al., 2017).

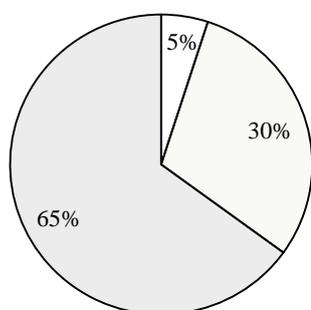
### **3.3 Percepção dos familiares: grau de satisfação do cuidado da enfermagem**

O grau de satisfação pelos familiares na assistência prestada pelos profissionais de enfermagem é

individualizado, dependendo de suas experiências vividas no período de internação com sua criança.

Os familiares afirmaram, através dos resultados que, dos 20 entrevistados, 13 (65%) dos familiares afirmaram que o grau de satisfação do cuidado de enfermagem é ótimo, dentre seis (30%) familiares entrevistados referiram que foi boa a assistência prestada pela enfermagem e somente um (5%) familiar alegou que foi ruim a prática de enfermagem no ICAM, conforme a Figura 1.

□ (0-3) Ruim   □ (7-8) Bom   □ (9-10) Ótimo



**Figura 1:** Grau de Satisfação dos Familiares na Assistência de Enfermagem do Instituto de Saúde da Criança do Amazonas (ICAM), 2017. Fonte: Dados da pesquisa.

Obteve-se o resultado com sua maioria de 13 familiares afirmando que o grau de satisfação do cuidado de enfermagem no hospital infantil é ótimo no que se refere à assistência prestada à criança hospitalizada e seus familiares. Quando se trata de assistência com qualidade onde a comunicação é essencial na assistência de enfermagem, gerou fator positivo no cuidado prestado.

Enquanto que seis familiares entrevistados referiram que é boa a assistência prestada pela enfermagem, pois a continuidade da qualidade da assistência prestada é um fator positivo no processo de cuidar nos pacientes internados na unidade pediátrica.

O grau de satisfação dos familiares é um fator positivo na assistência de enfermagem prestado em um hospital infantil, embora os familiares estejam satisfeitos com a assistência prestada à criança em condições de hospitalização, buscou-se a necessidade da reorganização das práticas de enfermagem com a finalidade de

melhor atender à criança e à família (SILVA et al., 2015).

Mediante o questionamento de um familiar que resulta no grau de satisfação ruim, com relação à prática de enfermagem no hospital infantil, pois a insatisfação dos familiares registrou percepção negativa na assistência de enfermagem por várias causas ao se discutir situações que refletem insatisfação dos familiares relativos aos cuidados de enfermagem quando estão relacionados ao estado de saúde da criança internada, consequências decorrentes de procedimentos e da própria enfermidade e falta de conhecimento sobre os cuidados necessários para com a criança internada.

Esses profissionais de enfermagem no grau de satisfação ruim geraram insatisfações e críticas, ao apresentarem uma assistência fragmentada e não atenderem às necessidades peculiares dos responsáveis, um aspecto reforçado quando os profissionais voltam a sua atenção a cuidados técnicos e desgastam a relação e interação com as famílias (RODRIGUES et al., 2013). Há outros fatores que referem sua insatisfação aos ruídos produzidos pelos profissionais de saúde à missão dos cuidados, cuidados de enfermagem noturna e falta de lazer (MORAIS et al., 2015).

### 3.4 Relação familiar X enfermagem: expectativas da melhora do quadro clínico

A relação familiar e profissional de enfermagem é satisfatória, devido aos cuidados de enfermagem com qualidades prestadas à criança hospitalizada, sendo necessária uma ampliação destas práticas por meio de um cuidado integral que possibilite conhecer diversos aspectos de ações técnicas que são inerentes à vivência da criança e família, como descritos a seguir:

[...] sim, da melhora do quadro clínico. "Familiar 1".

[...] melhora e alta hospitalar. "Familiar 3".

[...] expectativa boa da melhora do quadro clínico com a equipe de enfermagem atuando de forma satisfatória. "Familiar 9".

[...] expectativa boa tendo em vista a atenção que a equipe de enfermagem dá de forma contínua. "Familiar 10".

[...] tenho tido uma boa expectativa, pois meu filho entrou com quadro clínico muito ruim, mas tem evoluído muito bem. "Familiar 12".

[...] boas expectativas, devido à atenção da equipe de enfermagem. "Familiar 14".



*[...] expectativa boa, pois sempre o acompanhante é ouvido pela equipe de enfermagem que tiram suas dúvidas sobre o quadro clínico do paciente. "Familiar 15".*

Os familiares das crianças internadas no hospital infantil descreveram suas expectativas na melhora no quadro clínico de seu filho, através de sua relação com a enfermagem, dado o cuidado praticado de forma satisfatória e contínua. Os profissionais dão atenção necessária, pois os familiares são ouvidos e têm esclarecidos suas dúvidas durante a hospitalização da criança, assim estabelecem vinculação estável de uma relação de confiança entre a equipe de enfermagem e o acompanhante, permitindo a credibilidade nos cuidados prestados.

Os profissionais de enfermagem durante a internação da criança interagem com os familiares no cuidado compartilhado, assim nessa relação direta de cada familiar têm uma experiência única, com diferentes significados para se alcançar um cuidado satisfatório (GOMES et al., 2014). O cuidado nessa relação aumenta ligações na assistência contínua da equipe de enfermagem, viabiliza uma prestação de cuidados qualificados, de máxima eficiência e por minimizar o tempo de hospitalização, assim a família obtém expectativas na melhora do quadro clínico da criança internada (COSTA et al., 2014).

#### **4. Conclusão**

O estudo demonstrou a influência e importância da família no processo de recuperação da criança internada, destacando-se como um fator positivo, no qual a vivência entre os familiares e a equipe de enfermagem é satisfatória, devido uma prestação de cuidado qualificado e o empenho em diminuir a permanência da criança no hospital infantil.

Neste contexto, ficou nítida a relação do grau de satisfação dos familiares quanto aos cuidados de enfermagem no Instituto de Saúde da Criança do Amazonas, reconhecem o cuidado como ótimo, no atendimento prestado à criança internada. Assim a equipe de enfermagem deve sempre estar atenta a realização dos cuidados técnicos para manter a qualidade dos trabalhos por ela realizado.

Foram identificadas expectativas positivas dos familiares com relação ao atendimento de enfermagem, essa relação direta entre o acompanhante e a enfermagem são satisfatórios,

pois tentam diminuir traumas durante a internação, assim o cuidado é planejado concomitantemente, incentivando os familiares a tomar decisões, auxiliando-os no cuidado da criança hospitalizada.

Na percepção dos familiares que acompanharam as crianças a minoria demonstrou expectativas negativas, relataram a insatisfação no cuidado de enfermagem, pois o cuidado não auxilia na recuperação da criança, na sua vivência com a enfermagem. O serviço noturno apresenta falhas no atendimento e na falta de atenção necessária, já o grau de satisfação reflete situações com menor proporção de insatisfação na assistência da enfermagem prestada. Portanto inúmeras situações podem refletir no cuidado da criança, como a emoção que envolve a internação da criança e o receio dos pais, medo, enfermidade e, a falta de conhecimento sobre os cuidados necessários para ela.

Portanto, a atuação do enfermeiro no ICAM e sua equipe de enfermagem, na percepção dos familiares, registrou que o cuidado é positivo e satisfatório e devem estar voltados para a criança e também à família. Assim o cuidado deve perseverar na qualidade e na humanidade, incentivando a família para apoiar e enfrentar a internação e o estado de saúde da criança, por ser uma fonte essencial de apoio e suporte à criança levando atenção, segurança e carinho.

#### **Divulgação**

Este artigo é inédito e não está sendo considerado para qualquer outra publicação. O(s) autor(es) e revisores não relataram qualquer conflito de interesse durante a sua avaliação. Logo, a revista *Scientia Amazonia* detém os direitos autorais, tem a aprovação e a permissão dos autores para divulgação deste artigo, por meio eletrônico.

#### **Referências**

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução CNS 304/2000. Dispõe sobre a pesquisa envolvendo povos indígenas. Brasília; 2000.

<Disponível: [http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_saude\\_indigena.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_saude_indigena.pdf)>. Acesso: 13.11.17.

BRASIL. Ministério da Saúde. Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/MS Sobre diretrizes e



Normas Regulamentadora de Pesquisa envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União, 12 dezembro de 2012; 2012.

COSTA F. M., SILVA F. R., CARNEIRO J. A., PRADO P. F. Sistematização da Assistência de Enfermagem em uma Unidade de Internação Pediátrica: percepção da Equipe de Enfermagem. **Revista Norte Mineira de Enfermagem**, 2014, n. 3, v. 2, pp. 104-119.

FVSA Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas [homepage internet]. Boletim Epidemiológico 2014. [Acesso em 19 abr 2017]. Disponível em: <http://www.fvs.am.gov.br>.

GOMES G. C., ERDMANN A. L., OLIVEIRA P. K., XAVIER D. M., SANTOS S. S. C., FARIAS D. H. R. A família durante a internação hospitalar da criança: contribuições para a enfermagem. **Esc. Anna Nery**, 2014, n. 18, v. 2, pp. 234-240.

GOMES G. C., OLIVEIRA P. K. Vivência da família no hospital durante a internação da criança. **Revista Gaúcha Enfermagem**; 2012, v. 33, n. 4, pp. 165-171.

GOMES G. C., XAVIER D. M., PINTANEL A. C., FARIAS D. H. R., LUNARDI V. L. , AQUINO DR. Significados atribuídos por familiares na pediatria acerca de suas interações com os profissionais da enfermagem. **Rev. Esc. Enfermagem USP**. 2015, v. 49, n. 6, pp. 953-959.

ICAM. Instituto de Saúde da Criança do Amazonas. Relatório: Estatística Geral de 2016 do Instituto da Criança do Amazonas; 2016.

ICAM. Relatório: Estatística Geral de 2017 do Instituto da Criança do Amazonas; 2017.

LIMA M. F., ARRUDA G. O., VICENTE J.B., MARCON S. S., HIGARASHI I. H. Crianças dependentes de tecnologia: desvelando a realidade do cuidador familiar. **Rev Rene**. 2013, v. 14, n. 4, pp. 665-73.

MARQUES C. D. C., LIMA M. F., MALAQUIAS T. S. M., WAIDMAN M. A. P., HIGARASHI I. H. O cuidador familiar da criança hospitalizada na visão da equipe de enfermagem. **Cienc Cuid Saude**, 2014, v. 13, n. 3, pp. 541-548.

MINAYO M. C. S. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. **Ciência de saúde coletiva**; 2012, v. 17, n.3.

MORAIS R. C. M., SOUZA T. V., OLIVEIRA I. C. S. Escola Anna Nery. A (in)satisfação dos acompanhantes acerca da sua condição de

permanência na enfermagem pediátrica. **Revista de Enfermagem**, 2015, n. 19, v. 3.

RODRIGUES P. F., AMADOR D. D., SILVA K. L., REICHERT A. P. S., COLLET N. Interação entre equipe de enfermagem e família na Percepção dos familiares de crianças com doenças Crônicas. **Esc Anna Nery**, 2013, n. 17, v. 4, pp. 781-787.

SALVADOR M. S., GOMES G. C., OLIVEIRA P. K., GOMES V. L. O., BUSANELLO J., XAVIER M. Estratégias de Famílias no Cuidado a Crianças Portadoras de Doenças Crônicas. **Texto Contexto Enferm.**, 2015, n. 24, v. 3, pp.662-9.

SALVADOR, M. S., GOMES G. C., OLIVEIRA P. K., GOMES V. L. O., BUSANELLO J., XAVIER M.. Estratégias de Famílias no Cuidado a Crianças Portadoras de Doenças Crônicas. **Texto Contexto Enferm**, 2015, v. 24, n. 3, pp. 662-9.

SILVA T. P., SILVA I. R., LINS S. M. S. B., LEITE J. L. Percepções do cuidado de enfermagem à criança hospitalizada em condição crônica. **Rev. Enfermagem UFSM**, 2015, n. 5, v. 2, pp. 339-348.

TORQUATO I. M., COLLET N. C., DANTAS M. S., JONAS M. F., TRIGUEIRO J. V. S., NOGUEIRA M. F. . Assistência humanizada à criança hospitalizada: Percepção do acompanhante. **Rev. Enferm. UFPE on line**, 2013, n. 7, v. 9, pp. 5541-9.

WEGNER W, SILVA M.U. M., PERES M. A., BANDEIRA L. E., FRANTZ E., BOTENE D. Z. A et al. Segurança do paciente no cuidado à criança hospitalizada: evidências para enfermagem pediátrica. Porto Alegre – RS. **Rev. Gaúcha Enferm.**, 2017, n. 38, v. 1, pp e68020.

XAVIER D. M., GOMES G. C., SALVADOR MS. O familiar cuidador durante a hospitalização da criança: convivendo com normas e rotinas. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem; 2014, 18(1):68-74.