

O cuidar em enfermagem no serviço de urgência pediátrica de um Hospital Distrital. Aspectos valorizados pelos enfermeiros e pelos pais

Caring in nursing in a pediatric emergency care of General Hospital. Valued aspects from the nurses and the parents

DOI: 10.46814/lajdv4n4-018

Recebimento dos originais: 14/04/2022

Aceitação para publicação: 30/06/2022

Maria de Fátima Nunes Mendes Pereira

Mestrado em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria

Instituição: Hospital Distrital da Figueira da Foz (HDFP)

Endereço: Rua Afonso de Albuquerque, nº14, 3º Dto, CEP: 3080-041, Figueira da Foz

E-mail: monteipereira@sapo.pt

Dulce Maria Pereira Garcia Galvão

Doutoramento em Ciências de Enfermagem

Instituição: Escola Superior de Enfermagem de Coimbra

Endereço: Avenida Bissaya Barreto, CEP: 3004-011, Coimbra

E-mail: dgalvao@esenfc.pt

RESUMO

Trabalhar num serviço de urgência pediátrica exige dos enfermeiros especificidade dos cuidados que presta direcionados à criança/família. A criança necessita de respostas de acordo com as suas habilidades e perceções que envolvem valores cognitivos, afetivos, fisiológicos, sociais e morais. Neste contexto, realizou-se um estudo descritivo e exploratório, de natureza qualitativa, junto de 23 Enfermeiros e 35 Pais, cuja colheita de dados decorreu entre julho/2012 e maio/2013 utilizando entrevistas semi-estruturadas, com o objetivo de conhecer os aspetos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital quando cuidam da criança/família e os aspetos valorizados pelos Pais que aí recorrem com os seus filhos. Os resultados permitiram-nos verificar que Enfermeiros e Pais valorizaram saber técnico, conhecimento, comunicação, capacidade de estabelecer relação/ensinar, cuidar atraumático. Dos relatos dos Enfermeiros emergiram ainda: resposta da criança/pais, envolvimento dos pais no processo do cuidar, atender a aspetos importantes do desenvolvimento/vivências anteriores da criança, uniformização/qualidade dos cuidados. Os Pais ainda mencionaram a rapidez no atendimento. Apurou-se que os pais recorreram ao serviço por iniciativa própria ou por encaminhamento. Foram várias as situações de doença da criança que estiveram na origem da procura. Os Enfermeiros valorizam aspetos no cuidar que se enquadram nos aspetos valorizados pelos Pais, ambos têm como objetivo satisfazer as necessidades da criança/família na totalidade. Enfermeiros e Pais deram-nos opiniões e sugestões para melhoria dos cuidados de enfermagem.

Palavras-chave: cuidados de enfermagem, criança, pais, enfermagem pediátrica.

ABSTRACT

Working in a pediatric emergency room requires specificity of the care from the nurses directed to the children/family. Children need answers according to their skills and perception which require cognitive, affective, physiological, social and moral values. In this context, was made a descriptive and

exploratory study, of qualitative nature, with 23 nurses and 35 parents, which the data collection was made between July of 2012 and May of 2013 using semi-structured interviews with the aim to determine which aspects of nursing care are valorized by nurses, that work in the Pediatric Emergency Room of a General Hospital, with children/family care and aspects valorized by parents when they go there with their children. Results allowed us to notice that nurses and parents value technical skills, knowledge, communication, ability to establish a relationship or to teach and atraumatic care. From the nurses' reports rise: children/parents response, parents' care involvement, answer to important aspects of development/children past experiences and standardization/care quality. Parents even mentioned the service speed. Was discovered that parents go to the unit by themselves or directed by others. There were several situations of children diseases which were in the origin of the entrance in the unit. Nurses valorize aspects in care that frames the aspects valorized by the parents and both have the purpose of totally fill the needs of the children/family. Nurses and parents gave us opinions and suggestions of nursing care improvement.

Keywords: nursing care, children, parents, pediatric nursing.

1 INTRODUÇÃO

No serviço de urgência a atitude do enfermeiro é decisiva para que a criança e família se sintam seguros e confiantes. Pelo que a preocupação, por parte dos enfermeiros, com a qualidade dos cuidados prestados, tem vindo a intensificar-se de ano para ano. Preocupados com o cuidar em enfermagem propusemo-nos realizar um estudo cujo tema é: **O cuidar em enfermagem no serviço de urgência pediátrica de um hospital distrital. Aspetos valorizados pelos enfermeiros e pelos pais.**

Ao realizar este trabalho pretendemos compreender e refletir sobre o cuidar em enfermagem no Serviço de Urgência Pediátrica do referido hospital e os aspetos valorizados pelos Enfermeiros e pelos Pais, com a finalidade de podermos ser potenciais intervenientes a nível da melhoria desses mesmos cuidados. Conhecer os aspetos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica quando cuidam da criança/família, e os aspetos valorizados pelos Pais que aí recorrem com os seus filhos, foi o nosso objetivo geral. O estudo em causa é um estudo descritivo e exploratório, de natureza qualitativa cuja colheita de dados decorreu entre os meses de julho de 2012 e maio de 2013.

A População do estudo é constituída pelos Enfermeiros e Enfermeiros Especialistas que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica, aceitaram colaborar no estudo e refletir sobre o tema, e pelos Pais das crianças que recorreram ao Serviço de Urgência Pediátrica a acompanhar os seus filhos, aceitaram participar no estudo e refletir sobre o tema.

Tendo em consideração os objetivos, a problemática abordada e as características dos sujeitos do estudo, optámos por utilizar uma entrevista semi-estruturada.

Com o presente trabalho pretendemos obter conhecimentos que permitam clarificar os aspetos do cuidar em enfermagem valorizados pelos Enfermeiros prestadores de cuidados e pelos Pais das

crianças que recebem esses cuidados, tendo como finalidade poder desenvolver estratégias proativas que vão de encontro às necessidades e dificuldades sentidas. Nesta lógica, e no âmbito das funções de Enfermeira Especialista de Saúde Infantil e Pediatria, pensamos ser adequado dar a conhecer os resultados do estudo para que possam ser desenvolvidas medidas alternativas que visem melhorar a Assistência de Enfermagem prestada à Criança e Família no Serviço de Urgência Pediátrica.

2 O ENFERMEIRO / A CRIANÇA E SUA FAMÍLIA

A criança pelas suas características únicas e específicas requer do enfermeiro conhecimentos e competências adequadas às suas exigências e necessidades. É no sentido de conhecer e saber avaliar as necessidades das crianças que devemos objetivar a nossa forma de intervir. É determinante saber ouvir, explorar o entendimento e potencializar os recursos familiares para promover a saúde e também efetuar avaliações e mediações familiares refletidas na história e âmbito familiar. É indispensável a integração da criança/pais nos cuidados em parceria com os profissionais de saúde. Os enfermeiros procuram incessantemente novas formas de cuidar tendo em vista um atendimento global da criança/família. É essencial para ajudar a família a adquirir capacidades para prestar cuidados ao seu filho e integrar de forma equilibrada os seus novos estilos de vida. As necessidades de cuidados devem ser identificadas o mais precoce possível e as famílias informadas e orientadas sobre os recursos disponíveis nas instituições, na comunidade e na procura de alternativas (Relvas, 2004). Tem que haver uma intervenção e coordenação de uma equipa multidisciplinar e a continuidade deve primar-se pela comunicação entre a equipa de saúde e pela organização de políticas organizadoras de cuidados, procedimentos e planeamento (Barbieri, 2009). Os cuidados devem ser prestados à criança e família conforme as suas necessidades com o estabelecimento de objetivos individuais. Deve ser criado um ambiente favorecedor da relação de ajuda, que transmita a confiança suficiente para proporcionar a informação necessária à tomada de decisão, otimizando os recursos da família na luta contra a vulnerabilidade da doença (Cardoso e Pinto, 2002). A criança recebe cuidados especializados de uma vasta equipa multidisciplinar. O reconhecimento e respeito mútuos, e o intercâmbio de informação são a chave para atingir a colaboração. A manutenção e melhoria da saúde exigem uma ampla valorização das necessidades da criança e família para conseguir o máximo da autonomia e bem-estar possível, apesar das limitações impostas pela situação clínica da criança. Isto exige um trabalho previamente planeado com intercâmbio entre os diversos elementos da equipa multidisciplinar. Enquanto enfermeiros devemos cuidar das nossas crianças, tendo sempre presente que elas possuem uma família, um contexto natural de convivência, de crescimento e desenvolvimento. Cada criança/família é única e irrepetível.

3 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA

Preocupados com o cuidar em enfermagem propusemo-nos realizar um estudo cujo tema é: **O cuidar em enfermagem no serviço de urgência pediátrica de um hospital distrital. Aspectos valorizados pelos enfermeiros e pelos pais.** Para podermos cuidar melhor temos de saber como cuidamos, quais os aspectos que valorizamos no cuidar e quais os aspectos que os Pais valorizam no cuidado à criança e família. Surgiu-nos então, tendo em consideração a realidade do Hospital Distrital, a seguinte questão norteadora: Que aspectos do cuidar de enfermagem valorizam os Enfermeiros que desenvolvem a atividade profissional no serviço de urgência pediátrica do Hospital Distrital quando cuidam da criança/família, e que aspectos do cuidar de enfermagem valorizam os Pais que aí recorrem com as suas crianças? Com base nesta questão decorreram outras perguntas que procurámos tornar mais clara a reflexão sobre o fenómeno em estudo: Que aspectos valorizam os enfermeiros ao cuidar a criança/família? Os enfermeiros têm consciência dos cuidados que prestam? Que aspectos valorizam os pais? Os pais estão satisfeitos com os cuidados prestados à criança? Qual a qualidade dos cuidados?

Das questões colocadas emergiram os seguintes objetivos:

Conhecer os aspectos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica do Hospital Distrital quando cuidam da criança/ família, e os aspectos valorizados pelos Pais que aí recorrem com os seus filhos; Identificar aspectos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no serviço de urgência pediátrica quando cuidam da criança/família; Identificar aspectos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Pais que recorrem com os seus filhos ao serviço de urgência pediátrica; Relacionar os aspectos do cuidar de enfermagem valorizados pelos Pais que recorrem com os seus filhos ao serviço de urgência pediátrica e pelos Enfermeiros que aí desenvolvem a sua atividade profissional; Analisar se os cuidados prestados pelos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no serviço de urgência pediátrica quando cuidam da criança e família correspondem ao esperado pelos Pais que aí recorrem com os seus filhos; Identificar a satisfação dos Pais que recorrem com os seus filhos ao serviço de urgência pediátrica do Hospital Distrital.

3.1 FINALIDADE DO ESTUDO

Ao compreender e refletir sobre o cuidar em enfermagem no Serviço de Urgência Pediátrica e um Hospital Distrital e os aspectos valorizados pelos Enfermeiros e pelos Pais poderemos ser potenciais intervenientes a nível da melhoria desses mesmos cuidados.

4 OPÇÕES METODOLÓGICAS

Propusemo-nos desenvolver um estudo descritivo e exploratório, de natureza qualitativa.

4.1 SELECÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES

A População do estudo é constituída pelos Enfermeiros e Enfermeiros Especialistas que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital e pelos Pais das crianças que recorreram ao Serviço

4.2 MÉTODO DE COLHEITA DE DADOS

Tendo em consideração os objetivos, a problemática abordada e as características dos sujeitos do estudo, optámos por utilizar uma entrevista semi-estruturada.

Para a realização da nossa entrevista foram elaborados dois guiões de entrevista. Um dirigido aos Enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no, e outro dirigido aos Pais das crianças que aí recorreram com as suas crianças.

4.3 TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO RECOLHIDA

Recolhida a informação, com recurso a entrevistas, foi necessário organizar os dados para que pudessem ser analisados.

4.4 ASPETOS ÉTICOS

Seguindo o Código de Nuremberga, pretendeu-se obter o consentimento informado, sendo explicado no início de cada entrevista, os objetivos e natureza do estudo de investigação, a forma de participação, e garantir que tenha havido um carácter voluntário. Assim como foi garantido o anonimato e confidencialidade absoluta.

4.5 RIGOR CIENTÍFICO E LIMITAÇÕES DO ESTUDO

De forma a assegurar o rigor científico do estudo a análise dos dados foi acompanhada por um investigador experiente, no sentido de validar a análise de conteúdo feita pelo investigador. Relativamente às limitações do estudo é importante salientar que, embora o estudo em causa represente a realidade vivenciada pelos participantes, as conclusões do estudo apenas se irão referir ao contexto em estudo, não permitindo a generalização dos resultados.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Dados colhidos aos enfermeiros que desenvolvem a sua atividade profissional no Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital. Da leitura e análises das entrevistas pode-se considerar que emergiram três temas: Aspectos do cuidar valorizados pelos enfermeiros; Sentimentos dos enfermeiros face aos cuidados prestados e Sugestões de melhoria de atendimento.

Relativamente ao Tema 1 - Aspectos do cuidar valorizados pelos enfermeiros sobressaíram as categorias: Saber técnico, conhecimento, comunicação, capacidade em estabelecer relação, capacidade de ensinar, resposta da criança/pais, envolvimento dos pais no processo do cuidar, cuidar atraumático, atender a aspectos importantes do desenvolvimento da criança, vivências anteriores da criança e uniformização dos cuidados. Do Tema 2 - Sentimentos dos enfermeiros face aos cuidados prestados emergiram as categorias: Qualidade dos cuidados; Satisfação dos pais; Satisfação dos enfermeiros. No que se refere ao Tema 3 - Sugestões de melhoria no atendimento os Enfermeiros preocupados com os cuidados que prestam, apresentaram sugestões de melhoria no atendimento emergindo dos seus discursos três categorias relacionadas: Necessidades da criança/família; Necessidades do enfermeiro; Necessidades da instituição.

Da leitura e análise feitas às entrevistas realizadas aos Pais advieram cinco temas: Vinda à urgência; Motivo da vinda à urgência; Aspectos do cuidar valorizados pelos pais; Sentimentos dos pais face aos cuidados prestados; Sugestões de melhoria no atendimento.

Relativamente ao Tema 1 - Vinda à urgência derivaram duas categorias: Por iniciativa própria e Por encaminhamento. Tema 2 - Motivo da vinda à urgência; Foram vários os motivos que fizeram com que os Pais recorressem com os seus filhos ao serviço. Através dos seus relatos ficou evidenciado que as crianças apresentavam dor, febre, risco de desidratação, ferida, trauma, infeção, integridade da pele comprometida, padrão respiratório alterado. Alguns pais tomaram a decisão de vir ao serviço de urgência por preocupação. Do Tema 3 - Aspectos do cuidar valorizados pelos pais emergiram seis categorias: Saber técnico; Conhecimento; Capacidade em estabelecer relação; Capacidade de ensinar; Rapidez no atendimento e Cuidar atraumático. Do Tema 4 - Sentimentos dos pais face aos cuidados prestados irrompem as categorias Satisfação dos Pais e Expetativa dos Pais. Os pais manifestaram sentimentos relacionados com a sua Satisfação de Muito satisfeitos, Satisfeitos, salientando a forma e dedicação com que foram atendidos, havendo no entanto situações pontuais de Pais que se mostraram Pouco satisfeitos. Houve sentimentos manifestados pelos Pais de expetativa em relação aos cuidados prestados pelos enfermeiros. Os sentimentos dos pais face às Expetativas foram de Superaram as expetativas, Corresponderam às expetativas e Inferiores às expetativas. Preocupados com os cuidados prestados pelos enfermeiros aos seus filhos, os Pais apresentaram Sugestões de melhoria no atendimento. Deram sugestões que vão de encontro às Necessidades da criança; Necessidades da família; e Necessidades da instituição.

6 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No presente estudo verificou-se que os pais ao recorrerem ao Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital fizeram-no por Iniciativa própria, mostrando preocupação com os seus filhos.

Deixaram transparecer ao recorrer ao Serviço de Urgência Pediátrica a preocupação, preocupação em proteger e defender os seus filhos. Também se verificou que uma parte das crianças e pais recorreram ao Serviço de Urgência Pediátrica por encaminhamento. Encaminhados pela Saúde 24, pelo Pediatra que os segue ou pelo Médico de família/Centro de Saúde. Apurou-se que as crianças vieram maioritariamente por queixas de Dor abdominal, garganta, ouvidos, torácica. A Febre foi outro sinal de alarme. Também o Risco de desidratação levou muitos pais com os seus filhos ao serviço de urgência. Traumas por causas diversas foram motivo de vinda ao serviço de urgência. Infecção localizada e Integridade da pele comprometida é motivo de vinda à urgência. A Alteração do padrão respiratório foi também motivo de grande número de crianças vindas ao serviço de urgência pediátrica. Mas também a Preocupação dos pais foi motivo de vinda à urgência. Perante estas situações que fizeram com que os pais recorressem com os seus filhos ao serviço de urgência apurou-se que tanto os enfermeiros como os pais valorizaram na assistência à criança o Saber técnico. Preocupados com o cuidar completo e holístico da criança, os enfermeiros manifestaram considerar importante possuir conhecimentos específicos em pediatria. Mas também os pais, cada vez mais exigentes e esclarecidos, procuraram qualidade e perfeição. Trabalhar num serviço de urgência pediátrica implica que os enfermeiros transmitam confiança e segurança à criança e família, para tal é necessário que o enfermeiro se sinta seguro, que domine conhecimentos, técnicas, práticas e que estabeleça com a criança e família uma verdadeira relação de ajuda. O enfermeiro cuida a criança e da família, sendo importante para o êxito do cuidar em enfermagem estabelecer um clima terapêutico. Dentro das suas dimensões cognitivas, os enfermeiros valorizaram o Conhecimento, conhecimento específico em pediatria. O conhecimento específico em pediatria foi preocupação de enfermeiros e pais, pois as crianças necessitam de cuidados específicos, personalizados, de acordo com a idade e com as suas necessidades. O enfermeiro que exerce a sua atividade em cuidados pediátricos centra-se não só na criança, mas também na família. A Capacidade em estabelecer relação foi também um dos aspetos comuns valorizados pelos enfermeiros e pelos pais. O conhecimento ético dos enfermeiros revela que reconhecem os seus próprios valores, revela um pensamento reflexivo, na procura de respostas para as suas ações menos positivas, procuram melhorar a sua prática do cuidar e a sua competência profissional. A relação enfermeiro/criança/pais preocupou tanto profissionais como pais. Existe uma procura pela excelência, existe preocupação em que o cuidar seja completo. Para que o cuidar de enfermagem seja pleno, é necessário estabelecer com a criança e família uma verdadeira relação de empatia, de forma a proporcionar um ambiente terapêutico favorável à prestação de cuidados e dar resposta às necessidades da criança e família. A necessidade de aprender algo que até ao momento era desconhecido, a necessidade de renovar conhecimentos já adquiridos mas um pouco esquecidos, a necessidade de sedimentar conhecimentos, conduziu a que um dos aspetos valorizados pelos

enfermeiros e pelos pais fosse a Capacidade de ensinar dos enfermeiros que exercem as suas funções no Serviço. Os enfermeiros ao revelarem a sua preocupação com a Capacidade de ensinar demonstraram inquietude em que o cuidar da criança na totalidade continue fora do serviço de urgência do hospital, que os pais sejam seus parceiros ao cuidar a criança no seu lar, no seu ambiente habitual. Também os pais reconheceram a necessidade de os enfermeiros prestadores de cuidados possuírem Capacidade de ensinar. O Cuidar atraumático foi outro dos aspetos valorizados tanto pelos pais como pelos enfermeiros. Os enfermeiros revelaram que o cuidar na criança é um completo de grandes e pequenos gestos e os pais também revelaram valorizar o minimizar a dor nos cuidados prestados aos seus filhos. Fruto dos discursos dos enfermeiros verificámos também que quando cuidam das crianças um aspeto valorizado é a Resposta da criança/pais. Essa resposta pode ser manifestada através de Alterações comportamentais ou pelo Aspeto físico da criança, que nos poderá indicar ou dar indícios de alterações no padrão habitual da criança. As Queixas da criança/pais são, para os Enfermeiros prestadores de cuidados, indicadores da alteração do padrão habitual da criança. Para que a criança se sinta confiante e segura e possa expressar de forma natural o que sente é necessário a criação de um ambiente seguro, o reconhecimento dos pais como principais cuidadores, e estabelecer uma relação terapêutica, em que os pais se envolvam nos cuidados, onde se estabeleça comunicação e possa difundir a informação, o ensino, o reforço do poder de decisão, o conforto e a segurança. É nessa tentativa que os enfermeiros expressaram nas entrevistas, quando assistiram as crianças que recorreram ao serviço de urgência, que valorizaram o Envolvimento dos pais no processo do cuidar. Atender a aspetos importantes do desenvolvimento da criança foi outro dos aspetos do cuidar valorizados pelos enfermeiros. A criança é um “produto” de vários fatores: da evolução adaptativa da espécie, dos genes que herdou dos seus pais, do ambiente físico, social e cultural em que se insere, das vivências e das interações com o meio e com quem a rodeia. No entanto o desenvolvimento psicomotor é semelhante em todas as crianças, sendo fundamental a vigilância dos diferentes aspetos do desenvolvimento, e a deteção precoce dos desvios da normalidade e na orientação atempada para uma intervenção eficaz. De acordo com a idade a forma de comunicar também difere. É importante adequar a linguagem e o comportamento à idade da criança, para que esta perceba e colabore nas intervenções necessárias. Os enfermeiros participantes no estudo revelaram valorizar as Vivências anteriores da criança. As Vivências anteriores da criança e a forma como a criança interioriza essas vivências dependem da idade e da etapa do desenvolvimento em que a criança se encontra. Há a ter em consideração sempre o binómio criança/família, pois disso depende como a criança vivencia as experiências. Para que a criança possa vivenciar as experiências no serviço de urgência de forma positiva existe a necessidade de que os cuidados prestados sejam cuidados humanizados. A humanização deve fazer parte da filosofia de enfermagem, e a essência humana é tão relevante nos cuidados como o ambiente físico, os

recursos materiais e tecnológicos. A Uniformização dos cuidados foi também referida como um dos aspetos valorizados pelos enfermeiros. Para além dos aspetos referenciados atrás, os pais valorizaram a Rapidez no atendimento. A preocupação com Qualidade dos cuidados que prestam ficou patente ao longo das entrevistas feitas aos enfermeiros prestadores de cuidados no Serviço de Urgência Pediátrica. Existe a expectativa por parte dos cidadãos e da comunidade em geral, de que os cuidados de saúde sejam de qualidade: acessíveis, adequados e efetivos, com baixo risco e custos socialmente suportáveis. Nos cuidados de enfermagem de qualidade deve-se considerar aspetos técnicos, que consiste no conhecimento científico, na tecnologia, e na forma como estes são aplicados aos cuidados; e os aspetos humanos, devendo avaliar-se como as necessidades pessoais dos utentes são atendidas. Na sequência da Qualidade dos cuidados, os enfermeiros referiram também perceberem sentimentos relacionados com Satisfação dos pais, encontrando pais Satisfeitos, pais Pouco satisfeitos. Também os pais manifestaram sentimentos de Satisfação. Pelo que alguns se mostraram Muito satisfeitos, outros Satisfeitos e ainda outros Pouco satisfeitos. Estes Sentimentos manifestados pelos pais, quer na primeira pessoa, quer na percepção dos enfermeiros prestadores de cuidados tem como objeto a criança, o seu bem-estar e a procura pelo equilíbrio. A Satisfação dos pais face aos cuidados de enfermagem prestados indica-nos a caracterização da qualidade dos cuidados. Também a Satisfação dos enfermeiros com os cuidados que presta foi exposta ao longo das entrevistas. Encontrámos enfermeiros Muito satisfeito e outros Satisfeitos. Mas também encontrámos enfermeiros Pouco satisfeitos e enfermeiros Insatisfeitos. A Satisfação dos enfermeiros, que prestam cuidados no Serviço de Urgência Pediátrica, está relacionada com a realidade do serviço, à data das entrevistas, onde se nota uma inquietude pelo fato de enfermeiros do Serviço da Urgência Geral apoiarem o Serviço da Urgência Pediátrica, não havendo uma equipa de enfermagem exclusiva do Serviço de Urgência Pediátrica. Nota-se um desconforto por parte dos enfermeiros envolvidos, não se sentindo devidamente treinados e preparados para prestar cuidados pediátricos. Fez-se notar ao longo das entrevistas que os enfermeiros participantes sentem necessidade do aumento da dotação de enfermeiros, o que lhe causa alguma insatisfação. No entanto a Satisfação também se fez notar nos enfermeiros entrevistados, e o gosto e dedicação por trabalhar com crianças. Trabalhar num serviço de urgência de pediatria implica que os enfermeiros transmitam confiança e segurança à criança e família, para tal é necessário que o enfermeiro se sinta seguro, que domine conhecimentos, técnicas, práticas e que estabeleça com a criança e família uma verdadeira relação de ajuda. Um serviço de urgência exige do enfermeiro adaptação constante, exige que esteja desperto para sinais e sintomas que possam pôr em risco a vida da criança, exige julgamento clínico, e ao mesmo tempo estar desperto para a individualidade e valores inerentes à criança/família. Face aos cuidados prestados pelos enfermeiros os pais difundiram as suas Expectativas. Pais mostraram que os cuidados prestados Superaram as expectativas. Outros que os

cuidados Corresponderam ao esperado, e houve quem tivesse referido que os cuidados foram Inferiores às expetativas. Numa época em que se fala e escreve sobre a qualidade dos cuidados de saúde o enfermeiro procura dotar-se das competências necessárias para cuidar da criança/família de forma adequada às necessidades destas. Numa tentativa de satisfazer todas as necessidades do alvo do seu cuidar, a família faz parte integrante desse cuidar. Pois a família é o elemento fundamental para o desenvolvimento e crescimento saudável da Criança. Assim sendo, deve ser criado um ambiente favorecedor da relação de ajuda, que transmita a confiança suficiente para proporcionar a informação necessária à tomada de decisão, otimizando os recursos da família na luta contra a vulnerabilidade da doença da criança. A família que leva uma criança ao serviço de urgência entra facilmente em stress, pois a crise é sentida por estes como uma ameaça, devido à imprevisibilidade dos acontecimentos e das necessidades de mudança. A criança/família para sentirem segurança e confiança no enfermeiro que os assiste e na situação clínica, necessita de sentir disponibilidade por parte de quem os cuida, de sentir que todas as atenções naquele momento estão centradas em si, necessita de se sentir único e especial, o que implica um envolvimento de ordem relacional. Os enfermeiros e pais, conhecedores da realidade do Serviço de Urgência Pediátrica do hospital, no sentido de melhorar e tornar mais satisfatória a assistência à criança e família, tanto para os seus utilizadores (criança/família) como para os prestadores de cuidados (enfermeiros), apontaram sugestões e reflexões referentes às necessidades da criança/família, necessidades da criança, necessidades da família, necessidades do enfermeiro e necessidades da instituição. No que se refere às Necessidades da criança/família foram feitas sugestões e reflexões que denotam a preocupação dos enfermeiros por os cuidados às crianças serem prestados por alguns enfermeiros que trabalham em simultâneo com crianças e adultos. Preconizam cuidados diferenciados, orientados para a criança e família e neste sentido sugerem que os cuidados à criança/família sejam prestados por enfermeiros que trabalhem somente com crianças, e não com crianças e adultos em simultâneo. Também os pais nos deram sugestões que vão de encontro às Necessidades da criança. Os pais deram-nos a sugestão da existência de maior quantidade de brinquedos, de brinquedos interativos, de um “animador” que pudesse brincar com as crianças. Atendendo igualmente às Necessidades da criança e família, os enfermeiros, sentiram a necessidade de referir os Ensinos. Os ensinos à criança e família fazem parte dos cuidados, assim sendo a disponibilidade física e mental, e a existência de um espaço próprio, tornaria a aprendizagem tanto da criança como da família mais positiva e maior colaboração por parte dos envolventes. Sempre tendo como objetivo satisfazer as Necessidades da criança e da família, os enfermeiros sentiram como Sua necessidade falta de disponibilidade para atender e cuidar a criança e família, pelo que sugeriram maior Disponibilidade no atendimento. Também os pais notaram a falta de enfermeiros no serviço, e para colmatar as necessidades que sentiram sugeriram o aumento do número de Enfermeiros no Serviço de

Urgência Pediátrica. Atualmente, o cidadão está mais desperto para os seus direitos e para a satisfação das suas necessidades, tornando-se mais exigente e atento. Assim sendo os pais sentiram a espera no atendimento e sugeriram Rapidez no atendimento. A Disponibilidade no atendimento, a Rapidez no atendimento está diretamente ligada á dotação de enfermeiros. No sentido de uma melhoria contínua nos cuidados de enfermagem prestados, os enfermeiros, sugeriram aumentar o número de enfermeiros. Para satisfazer as suas necessidades sentidas, os pais sugeriram que permitam a permanência dos pais em simultâneo. As necessidades deverão ser satisfeitas na sua totalidade, tendo sempre em atenção a criança no seu todo e no binómio criança/família. Como tal os pais deram-nos sugestões nesse sentido. Para reforçar essa exigência a estrutura física do Serviço de Urgência Pediátrica não vai de encontro ao número reduzido de enfermeiros. Não menos importante é a necessidade de uma Equipa multidisciplinar coesa, para o bom funcionamento do serviço, para poder dar resposta às necessidades da criança e família e para que todos se sintam satisfeitos no seu local de exercício profissional. Por tudo isto os enfermeiros sugeriram Equipa multidisciplinar coesa, o que se pode conseguir com diálogo e protocolos. O cuidar em enfermagem em serviço de urgência/emergência necessita de algo mais do que a destreza e as habilidades técnicas do enfermeiro, havendo a necessidade de um envolvimento com a criança e família que permita uma aproximação dos componentes científicos e tecnológicos ao humanismo. Só desta forma resulta um envolvimento entre o enfermeiro, a criança e a família, em que se valoriza a dimensão humana do cuidar. Se atendermos ao comprometimento físico e vital que acomete a criança numa situação de emergência, não podemos esquecer a carga emocional, o sofrimento e a dor dos pais, factos que geram tensão e angústia no ambiente de atendimento. As famílias necessitam de comunicação e informações para aliviar as suas emoções, e o enfermeiro deve possuir sensibilidade especial para lidar com os familiares, demonstrando capacidade comunicativa adequada a cada situação e favorecendo formas de conforto físico e espiritual. Mas para além desta dimensão o enfermeiro que trabalha em urgência pediátrica vê-se na necessidade de desenvolver características, que não têm a ver só com o grau de conhecimentos, mas também com a rapidez, agilidade e diplomacia, de forma a poder dominar as diferentes situações. Cuidar em situação de emergência, em que a vida da criança corre perigo, e está em causa a sobrevivência da criança, a atuação do enfermeiro implica organização, conhecimentos científicos, competências técnicas, sequência lógica das ações e delegação de funções, para que cada membro da equipe atue de forma sincronizada. Todos devemos conduzir a nossa ação para satisfazer as necessidades da criança e família.

7 CONCLUSÕES

Este trabalho possibilitou aos investigadores encontrar respostas para as questões iniciais: Que aspetos do cuidar de enfermagem valorizam os Enfermeiros que desenvolvem a atividade profissional

no Serviço de Urgência Pediátrica do de um Hospital Distrital quando cuidam da criança/família, e que aspetos do cuidar de enfermagem valorizam os Pais que aí recorrem com as suas crianças? Por outro lado, a realização deste estudo contribuiu para que os enfermeiros pudessem compreender e conhecer que aspetos do cuidar às crianças e família valorizam, compreender e conhecer que aspetos do cuidar valorizam os pais num cenário único e específico, e refletir sobre os cuidados prestados á criança e família. Ao percorrermos as narrativas podemos verificar que os pais que recorrem ao Serviço com as suas crianças trazem-nas, na sua maioria, por iniciativa própria. Referem que recorrem ao serviço por confiarem nos cuidados prestados pelos enfermeiros, e têm por hábito recorrer ao serviço com as suas crianças, referem que o fazem também por acharem que a gravidade da situação assim o exige. Outros pais, ao recorrerem ao Serviço de Urgência Pediátrica fazem-no porque foram encaminhados pela saúde 24, pelo pediatra que segue a criança ou pelo médico do centro de saúde. Preocupados com o bem-estar do seu filho, os pais, recorreram ao Serviço de Urgência Pediátrica pelas mais diversas razões. Por apresentarem sintomatologia e sinais como a dor, febre, vômitos, diarreia, traumatismos diversos, integridade da pele comprometida, alterações no padrão respiratório e por preocupação. Preocupação muitas das vezes sem razão, o que aumenta a procura do Serviço de Urgência Pediátrica e condiciona o atendimento. Mas os pais para utilizar de forma adequada os serviços de saúde necessitam de estar devidamente informados e motivados, o que implica cuidados de saúde primários devidamente equipados com meios materiais e humanos e a implementação de campanhas de sensibilização e educação para a saúde. Tanto os enfermeiros como os pais valorizaram o saber técnico e os conhecimentos. Os conhecimentos técnicos, o saber fazer, preocupa enfermeiros e pais. Cuidados de qualidade implica saber fazer, ter presente conhecimentos e associá-los à prática. A profissão de enfermagem busca incansavelmente pela excelência no cuidar. Nesta perspetiva, por cuidados de qualidade, de excelência, enfermeiros e pais preocupam-se com a Capacidade em estabelecer relação que os enfermeiros possuem. Necessitados de apoio e de conseguir dar ao seu filho o que ele necessita, os pais procuram no Enfermeiro conhecimento, saber. E desta forma valorizaram a Capacidade de ensinar do enfermeiro. Também os enfermeiros valorizaram a sua Capacidade de ensinar. O causar dor, causar medo ou outro sentimento negativo às crianças, preocupa Enfermeiros e Pais. Por esse motivo o Cuidar traumático é um dos aspetos valorizados tanto pelos enfermeiros como pelos pais. Neste sentido, os enfermeiros do Serviço de Urgência Pediátrica, executam intervenções de enfermagem de forma a minimizar a dor e o medo. Conhecedores das diferentes fases do desenvolvimento psicomotor das crianças, observadores atentos e diligentes, estão despertos e valorizaram a resposta da criança. Assim como a atender a aspetos importantes do desenvolvimento da criança. Ao valorizarem o envolvimento dos pais no processo do cuidar, os enfermeiros, procuram a parceria de cuidados (pais/enfermeiros), pois tal parceria é benéfica para a criança, para que a sua

recuperação seja rápida e com resultados positivos. Da visão holística dos enfermeiros surge a necessidade de um cuidar completo e individualizado, pelo que evidenciaram a preocupação com as Vivências anteriores da criança, proporcionando-lhes cuidados humanizados e dirigidos de forma única e específica a cada criança, satisfazendo as suas necessidades. A mesma visão holística permitiu-lhes ver a necessidade de existir Uniformização dos cuidados, de forma a sistematizar cuidados e melhorar a prestação dos mesmos. No entanto, os pais, talvez por estarem sujeitos ao stress social e apressado da vida moderna, exigem Rapidez no atendimento. Por vezes torna-se difícil fazer compreender aos pais que os serviços de urgência funcionam tendo por base uma filosofia de prioridades. O emergente é cuidado antes do urgente, e o urgente é cuidado antes do não urgente. Reveladores de uma sensibilidade com ênfase na criança e na excelência do cuidar, os enfermeiros divulgaram face aos cuidados prestados sentimentos de satisfação, pelo que apresentaram sentir autoconfiança, segurança e motivação na prática do cuidar, transmitindo o gosto e satisfação por trabalharem com a criança/família no Serviço de Urgência Pediátrica, revelando prestar cuidados de qualidade. Os enfermeiros que se mostraram pouco satisfeitos e insatisfeitos relacionaram esses sentimentos com o facto de terem pouca experiência em pediatria, não estarem devidamente treinados e preparados para prestar cuidados pediátricos. A falta destes requisitos deve-se ao facto da não existência de equipa de enfermagem exclusiva do Serviço de Urgência Pediátrica, não estando estes enfermeiros vocacionados e treinados para cuidar de crianças. Habitados ao adulto, sentem-se mais realizados e peritos nessa área. Para os sentimentos negativos emergentes nas narrativas, tanto dos enfermeiros como dos pais, contribuiu a dotação de pessoal de enfermagem diminuta.

Tendo por objetivo a melhoria dos cuidados de enfermagem prestados à criança e família no Serviço e conhecedores da realidade do Serviço de Urgência Pediátrica, os enfermeiros apontaram sugestões e reflexões que vão de encontro à satisfação das necessidades da criança e da família: Crianças e adultos não devem ser cuidados, em simultâneo, pelos mesmos enfermeiros. A falta de assepsia é evidente. Com a mesma farda trabalham nos adultos e na pediatria, com as mesmas mãos cuidam de crianças e adultos; Dotação de pessoal de enfermagem adequada às necessidades do serviço; Espaço próprio e adequado para fazer ensinamentos e dialogar com a criança e família. A existência de um espaço próprio, tornaria a aprendizagem tanto da criança como da família mais positiva, e maior colaboração por parte dos envolventes; Colocação de enfermeiros qualificados para a urgência pediátrica; Formação e qualificação específica na área pediátrica. Adquirir saberes necessários e desenvolver suas competências de forma a dar resposta às necessidades da criança e famílias; Equipa multidisciplinar coesa. Existência de protocolos e reuniões (diálogo) entre os diferentes profissionais.

Também os pais nos deram sugestões de forma a satisfazer as necessidades da criança, as suas e as dos enfermeiros: Aumento do número e diversidade dos brinquedos, existência de brinquedos

interativos; Presença de um “animador” que pudesse brincar com as crianças; Emissão de filmes animados na televisão (com som); Permitir a permanência dos pais (pai e mãe) em simultâneo; Mais rapidez no atendimento; Maior disponibilidade dos enfermeiros para os ensinamentos; Dotação de pessoal de enfermagem adequada às necessidades do serviço; Rentabilizar o espaço físico.

Pode-se assim concluir que as crianças que entraram no Serviço de Urgência Pediátrica do nosso Hospital foram cuidadas pelos enfermeiros não individualmente, mas tendo em referência a família, o todo, a criança é respeitada na sua individualidade e especificidade. Os enfermeiros valorizaram aspectos no cuidar que vão de encontro à visão holística de forma a satisfazer as necessidades da criança e da família, sempre com a preocupação de cuidar bem e cada vez melhor. Os pais das crianças que entraram no Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital valorizaram aspectos do cuidar de enfermagem tendo em atenção a satisfação das necessidades da criança e da família. Aspectos que se espelham nos aspectos valorizados pelos enfermeiros prestadores de cuidados no Serviço de Urgência Pediátrica.

Relativamente às limitações do estudo é importante salientar que: Sentimos alguma dificuldade em motivar os enfermeiros a participar no estudo; As conclusões do estudo apenas se referem ao contexto em estudo, não permitindo a generalização dos resultados; O facto de a investigadora exercer funções de enfermagem no local da colheita de dados poderá ter influenciado as respostas dos pais ou dos enfermeiros.

Terminamos este estudo com a convicção de poder vir a ser útil para prestar cuidados de enfermagem no Serviço de Urgência Pediátrica de um Hospital Distrital cada vez com mais qualidade e com mais satisfação para todos os intervenientes.

REFERÊNCIAS

- Alto Comissariado da Saúde (2009). Comissão Nacional de Saúde da Criança e do Adolescente 2004-2008 (1ªed.). Ministério da Saúde. Lisboa.
- Apolinário, M. I. C.G. (2012). Cuidados centrados na família: Impacto da formação de um manual de boas práticas em pediatria. Revista de Enfermagem Referência, III (7), 83-92.
- Barbieri, M.C. [et al.] (2009). Da investigação à Prática da Enfermagem de Família. Escola Superior de Enfermagem do Porto: Linha de investigação de enfermagem de família. Porto.
- Benner, P. (2001). De iniciado a Perito. Coimbra: Quarteto Editora.
- Brazelton, T. e Lund, D. (2011). Classification of trauma in children. Official Journal of the American Academy of Pediatrics, 20 (1), 200-212. Acedido agosto 8,2013, em <http://pediatrics.aappublications.org>.
- Caldeira, t., Santos, G., Pontes, E., Dourado,R., e Rodrigues,L. (2006) O dia-a-dia de uma urgência pediátrica. Acta Pediátrica Portuguesa, 37 (1), 1-4.
- Cardoso, A.
- B. R. e Pinto, P.J. (2002). Acolhimento do doente no Hospital: um cuidado de enfermagem. Nursing (170), 11-14.
- Collière, M. F. (1999). Promover a vida: da prática das mulheres de virtude aos cuidados de enfermagem. Lisboa: edições técnicas e Sindicato dos Enfermeiros Portugueses.
- Decreto-Lei nº161/96 de 4 de setembro alterado pelo Decreto-Lei nº104/98 de 21 de abril. Diário da República nº93/1998 - I Série. Ministério da saúde.
- Decreto-Lei nº233/2005 de 29 de dezembro de 2005. Diário da República nº249/2005 – I Série. Ministério da saúde.
- DGS (2004). Plano nacional de saúde 2004/2010 volume I: Orientações estratégicas [em linha]. Ministério da Saúde: Direção Geral da Saúde. Acedido setembro 2, 2013, em <http://pns.dgs.pt/pns-em-portugues>.
- DGS (2010). Elementos estatísticos. Informação geral saúde 2008 [em linha]. Ministério da Saúde: Direção Geral da Saúde. Acedido setembro 2, 2013, em <http://www.dgs.pt/upload/membro.id/ficheiros/i013685.pdf>.
- DGS (2012). Plano nacional de saúde 2012/2016: Eixo estratégico – qualidade em saúde [em linha]. Ministério da Saúde: Direção Geral da Saúde. Acedido setembro 3, 2013 em <http://pns.dgs.pt/pns-em-portugues>.
- Fortin, M.F. (1999). O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização. Loures: Edições Lusociência.

- Freitas, S.; Rodrigues, J.; Trovisqueira, M.; Moreira, S. e pinto, E. (2012). Os pais e a febre: o que sabem e o que fazem? *Acta Pediátrica Portuguesa*, 43 (5), 151.
- Frush, K. S. e Bordley, W. C. (2011). Preparing an office practice for pediatric emergencies. [em linha]. *Official Journal of the American Academy of Pediatrics*, 120 (1), 200-212. Acedido agosto 8, 2013, em <http://pediatrics.aappublications.org>.
- Gameiro, M. H. (1999). *Sofrimento na doença*. Coimbra: Editora Quarteto.
- Garrido, A. F. S. (2004). Supervisão de alunos em ensino clínico: uma reflexão. *Nursing* (218).
- Gomes, G. C. e Oliveira, P. K. (2012). Vivências da família no hospital durante a internação da criança. *Revista gaúcha de enfermagem*, 33 (4), 171.
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Estoril: Príncipia Editora.
- Hesbeen, W. (2001). *A qualidade em Enfermagem: Pensamento e acção na perspectiva do cuidar*. Loures: Lusociência.
- Hospital Distrital da Figueira da Foz (2011). *Relatório: Movimento Assistencial*. Gabinete de Planeamento de Controle e Gestão.
- INEM (2006). *Manual de suporte avançado de vida*. Instituto Nacional de Emergência Médica. Ministério da Saúde.
- Lei nº12-A/2008 de 27 de fevereiro. *Diário da República nº41/2008 – I série*.
- Lei nº93/98 de 21 de abril. *Diário da República – I série A*. Ministério da saúde.
- Lei nº106/2009 de 14 de setembro. *Diário da República nº178/2009 - I Série*.
- Lei nº 111/2009 de 16 de setembro. *Diário da República nº180/2009 – I série*.
- Liberado, J. (2004). A informação aos familiares e acompanhantes: Avaliação do grau de satisfação. *Sinais Vitais* (52), 19-24.
- Macphail, E. (2001). *Enfermagem de Urgência: Da Teoria à Prática*. Loures: Edições Lusociência.
- Martins, S.; Lopes, A.; Couto, C.; Trindade, E.; Tavares, M. e Dias, J.A. (2011). Diagnóstico e tratamento da gastroenterite aguda: as perspectivas da ESPGHANESPID e da SLAGHNP. *Acta Pediátrica Portuguesa*, 42 (4), 172-176.
- Moustakas, C. (1990). *Heuristic Research: Design, Methodology, and Applications*. California: SAGE Publications.
- Neto, A. J. S. M. [et al.] (2003). Grau de satisfação do utente relativamente ao acolhimento proporcionado pelo Enfermeiro no Serviço de Urgência. *Servir*, 51 (5).
- Nunes, M. F. (2007). Tomada de decisão de enfermagem em Emergência. *Nursing* (219), 13-16.
- Nuremberg, Código (1947). *Tribunal Internacional de Nuremberg*.

- Oliveira, D. (1999). As urgências exigem motivação pessoal e profissional. *Nursing*, (136), 13-16.
- ONU (1989). Convenção internacional sobre os direitos da criança. Aprovada na Resolução 44/25 da Assembleia Geral das Nações Unidas.
- Ordem dos Enfermeiros (2006). *Investigação em enfermagem: Tomada de posição*. Lisboa.
- Ordem dos Enfermeiros (2008). *Dor: Guia orientador de boa prática. Guia orientador de Boa Prática: Cadernos OE*. Lisboa.
- Ordem dos Enfermeiros (2010a). *Guias orientadores de boa prática em enfermagem de saúde infantil e pediátrica. Guia orientador de Boa Prática: Cadernos OE. 1 (3)*, 5- 134.
- Ordem dos Enfermeiros (2010b). *Regulamento das competências comuns do enfermeiro especialista*. Lisboa.
- Ordem dos Enfermeiros (2010c). *Regulamento das competências específicas do enfermeiro especialista em enfermagem de saúde da criança e do jovem*. Lisboa.
- Ordem dos Enfermeiros (2011a). *Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem: versão 2*.
- Ordem dos Enfermeiros (2011b). *Guias orientadores de boa prática em enfermagem de saúde infantil e pediátrica. Guia orientador de Boa Prática: Cadernos OE. 2 (3)*, 7- 181.
- Ordem dos Enfermeiros (2011c). *Guias orientadores de boa prática em enfermagem de saúde infantil e pediátrica. Guia orientador de Boa Prática: Cadernos OE. 3 (3)*, 7- 181.
- Ordem dos Enfermeiros (2012). *REPE e Estatuto da Ordem dos Enfermeiros*.
- Paúl, C.; Martin, I e Roseira, L. (1999). *Comunidade e saúde: satisfação dos utentes e voluntariado*. Porto: Edições Afrontamento.
- Pediatrics, American Academy of (2009). *Joint Policy Statement: Guidelines for Care of Children in the emergency*. *Official Journal of the American Academy of Pediatrics*, (21), 1233-1243.
- Polit, D. F. e Hungler, B. P. (1995). *Fundamentos de pesquisa em enfermagem (3ªed.)*. Porto Alegre: Artes Médicas.
- Pontes, B. [et al.] (2008). *Competências dos Enfermeiros que exercem funções nos serviços de urgência periférica da RAM*. Centro de Ciência e Tecnologia da Madeira. Funchal.
- Queiroz, A. A.; Meireles, M. A. e Cunha, S. R. (2007). *Investigar para compreender*. Loures: Lusociência.
- Regulamento Interno Hospital Distrital da Figueira da Foz (2013) [em linha]. Hospital Distrital da Figueira da Foz E.P.E. Acedido em Setembro 3, 2013, em <http://www.hdfigueira.min-saude.pt/NR/rdonlyres/EB7D9EC0-5EF4-4C15-BC0F-84745578B728/26223/13RegulamentoInternoHOMOLOGADO8deagosto.pdf>.

Relatório CRRNEU (2012). Reavaliação da rede nacional de emergência e urgência. [em linha]. Ministério da Saúde. Acedido Setembro 2, 2013, em <http://www.portaldasaude.pt/portal/conteudos/a+saude+em+portugal/publicacoes/estudos/crneu.htm>.

Relvas, a. P. (2004). O Ciclo Vital da Família: Perspectiva Sistémica (3^aed.). Porto: Biblioteca das Ciências do Homem.

Ribeiro, A. L. A. (2003). Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem: construção e validação de um instrumento de medida. Dissertação apresentada à Escola Superior de Enfermagem do Hospital de São João para concurso de provas públicas para professor coordenador na área científica das ciências de enfermagem. Porto, Portugal.

Sepúlveda, M.R. (1998). A satisfação dos utentes em relação à qualidade dos cuidados. Revista Portuguesa de Saúde Pública, 16 (4), 35-55.

Teixeira, J.; Gonçalves, A.; Costas, P. e Cunha, P. (2012). O que sabem os pais sobre a febre. Acta Pediátrica Portuguesa, 43 (5), 124.