

Satisfação e experiência com os cuidados de enfermagem: comparação entre pacientes de unidades pós-parto e clínicas médico-cirúrgicas

Beatriz Pera de Almeida (IC), Gisele Hespanhol Dorigan (PG), Edinêis de Britto Guirardello (PQ)

Resumo

A satisfação do paciente é considerada um importante indicador da qualidade da assistência em saúde, o qual leva em conta as expectativas e necessidades dos pacientes. Objetivou-se realizar análise comparativa entre as unidades pós-parto e médico-cirúrgicas e analisar o comportamento psicométrico do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales*, por meio da avaliação da confiabilidade e da responsividade. Trata-se de um estudo descritivo correlacional e retrospectivo. A amostra foi composta por 495 sujeitos, sendo 144 puérperas e 351 sujeitos de unidades médico-cirúrgicas. As variáveis idade, escolaridade, tempo de internação, situação conjugal, hospitalização prévia, satisfação e experiências com o cuidado de enfermagem demonstraram diferenças significantes entre as unidades. A confiabilidade das escalas demonstrou-se adequada, entretanto foi detectada a presença do efeito teto para as escalas de Experiências (70,80%) e Satisfação (40,30%) para a versão do instrumento com modelo estrutural idêntico ao original, indicando responsividade limitada.

Palavras Chave: Cuidados de enfermagem, Satisfação do paciente, Avaliação em saúde.

Introdução

A satisfação do paciente pode ser definida como uma avaliação positiva pelo indivíduo quanto ao cuidado recebido, levando em consideração suas expectativas e o atendimento as suas necessidades⁽¹⁾.

As expectativas quanto à hospitalização diferem de acordo com diversas variáveis. Assim sendo, objetivou-se com o presente estudo a realização de análise comparativa entre as unidades pós-parto e médico-cirúrgicas, bem como a análise do comportamento psicométrico do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS)*⁽²⁾, por meio da avaliação da confiabilidade e da responsividade do instrumento.

Resultados e Discussão

A amostra foi composta por 495 sujeitos, sendo 144 de unidade pós-parto e 351 de unidades médico-cirúrgicas.

Na comparação entre as unidades, demonstraram significância as variáveis: idade ($p < 0,0001$), escolaridade ($p < 0,0001$), tempo de internação ($p < 0,0001$), satisfação com o cuidado de enfermagem em geral ($p = 0,0334$), satisfação com a internação em geral ($p = 0,0489$) e para as pontuações das escalas de Experiências ($p = 0,0078$) e de Satisfação com o cuidado de enfermagem ($p = 0,0091$). Em relação às variáveis categóricas, a situação conjugal ($p < 0,0001$) e a hospitalização prévia na unidade ($p < 0,0001$) obtiveram resultados significantes.

Os índices de confiabilidade do conjunto da amostra para as escalas de Experiências e de Satisfação foram de 0,85 e 0,97 respectivamente.

Embora a confiabilidade tenha sido satisfatória, foi detectada a presença do efeito *ceiling* para a escala de Experiências (70,8%) e de Satisfação (40,30%). O que demonstrou limitada responsividade das escalas, estando a distribuição dos escores assimétrica e predominantemente situada nos níveis mais elevados das categorias de resposta. A responsividade limitada pode indicar também baixa validade de conteúdo.

Conclusões

O instrumento demonstrou confiabilidade satisfatória para este grupo de sujeitos hospitalizados, porém responsividade limitada, uma vez que alterações nas pontuações não poderiam ser detectadas para esses grupos de pacientes.

Agradecimentos

Projeto de Iniciação financiado pelo Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC/ CNPq da Universidade Estadual de Campinas – Unicamp.

¹Risser, N.N.L. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res*, United States, 1975. 24(1):45-51.

²Dorigan, G.H.; Guirardello, E.B. Tradução e adaptação cultural do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales* para a cultura brasileira. *Rev Esc Enferm USP*. 2013 Jun; 47(3):561-7.