

## FATORES PREDITORES DAS EXPERIÊNCIAS E DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE EM UNIDADES MÉDICO-CIRÚRGICAS<sup>1</sup>

Gisele Hespanhol Dorigan<sup>2</sup>, Henrique Ceretta Oliveira<sup>3</sup>, Edinêis de Brito Guirardello<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Artigo extraído da dissertação intitulada - Adaptação cultural do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales* para a cultura brasileira, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP), em 2011.

<sup>2</sup> Doutoranda em Enfermagem do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Faculdade de Enfermagem da UNICAMP. Campinas, São Paulo, Brasil. E-mail: ghdorigan@gmail.com

<sup>3</sup> Mestre em Saúde Coletiva. Estatístico da Faculdade de Enfermagem da UNICAMP. Campinas, São Paulo, Brasil. E-mail: hceretta@fcm.unicamp.br

<sup>4</sup> Doutora em Enfermagem. Professora Associado da Faculdade de Enfermagem da UNICAMP. Campinas, São Paulo, Brasil. E-mail: guirar@fcm.unicamp.br

**RESUMO:** Objetivou-se identificar os fatores preditores das experiências e satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem e comparar as propriedades psicométricas da versão brasileira e a versão original do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales*. Trata-se de um estudo transversal com 351 pacientes em unidades médico-cirúrgicas de um hospital de ensino. Para a análise de dados foi utilizado o método de regressão linear múltipla. A satisfação com o cuidado de enfermagem em geral foi o fator preditor tanto para as experiências ( $p < 0,0001$ ) como para a satisfação com a internação ( $p < 0,0001$ ). Outros preditores da satisfação com a assistência foram a idade ( $p = 0,027$ ), o nível de escolaridade ( $p = 0,024$ ) e a satisfação com a internação ( $p = 0,021$ ). Conclui-se que a versão brasileira do instrumento demonstrou confiabilidade e validade satisfatória, além de ser mais fácil de utilizar e de menor custo.

**DESCRIPTORES:** Satisfação do paciente. Cuidados de enfermagem. Qualidade da assistência à saúde. Avaliação em saúde.

---

## PREDICTORS OF PATIENTS' EXPERIENCES AND SATISFACTION WITH NURSING CARE IN MEDICAL-SURGICAL WARDS

**ABSTRACT:** This study aimed to identify predictors of experiences and patient satisfaction with nursing care and compare the psychometric properties of the Brazilian version and the original version of the *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales*. This is a cross-sectional study with 351 patients in medical-surgical units of a teaching hospital. The multiple linear regression method was used for data analysis. Satisfaction with nursing care in general was the predictor for experiences ( $p < 0.0001$ ) and satisfaction ( $p < 0.0001$ ). Other predictors of satisfaction with nursing care were age ( $p = 0.027$ ), education level ( $p = 0.024$ ) and satisfaction with hospitalization ( $p = 0.021$ ). We conclude that the Brazilian version of the instrument demonstrated satisfactory reliability and validity. In addition, it is easier to use and less expensive.

**DESCRIPTORS:** Patient satisfaction. Nursing care. Quality of health care. Health evaluation.

---

## FACTORES PREDICTORES DE LA EXPERIENCIA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LAS UNIDADES MÉDICO-QUIRÚRGICAS

**RESUMEN:** Este estudio tuvo como objetivo identificar los factores predictivos de la experiencia y la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y comparar las propiedades psicométricas de la versión brasileña y la versión original del *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales*. Se trata de un estudio transversal con 351 pacientes en unidades médico-quirúrgicas de un hospital universitario. Para el análisis de los datos se utilizó el método de regresión lineal múltiple. La satisfacción con la atención de enfermería en general fue el predictor de las experiencias ( $p < 0.0001$ ) y la satisfacción con el internamiento ( $p < 0.0001$ ). Otros predictores de la satisfacción con la atención fueron la edad ( $p = 0.027$ ), el nivel de educación ( $p = 0.024$ ) y la satisfacción con la hospitalización ( $p = 0.021$ ). Llegamos a la conclusión de que la versión brasileña del instrumento demostró confiabilidad y validez satisfactorios, así como ser fácil de usar y menos costoso.

**DESCRIPTORES:** Satisfacción del paciente. Atención de enfermería. Calidad de la atención de salud. Evaluación en salud.

## INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade da assistência em saúde tem incorporado a perspectiva dos pacientes e essa avaliação subjetiva é traduzida na mensuração da satisfação do paciente com o serviço de saúde.<sup>1</sup> É considerada um importante indicador de qualidade da assistência e um estudo recente propõe sua utilização para avaliação do acesso à saúde pela população.<sup>1-3</sup>

Embora estudos apontem para a inconsistência na definição do construto de satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem,<sup>2,4</sup> a definição mais amplamente aceita na literatura a considera como o grau de congruência entre as expectativas e percepções subjetivas do paciente com o cuidado recebido.<sup>5</sup>

Para avaliar a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem encontram-se disponíveis no Brasil dois instrumentos específicos: o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) e o *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales* (NSNS) – versão brasileira.<sup>6-7</sup> O ISP foi utilizado recentemente para avaliar a satisfação de puérperas em uma unidade pós-parto de um hospital de ensino do interior do Estado de São Paulo,<sup>8</sup> além de ser utilizado para mensurar a satisfação dos pacientes internados em unidades médico-cirúrgicas.<sup>6</sup>

O NSNS tem como objetivos, além da mensuração da satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, avaliar as experiências do paciente durante sua internação e é composto pelas escalas de Experiências do paciente com os cuidados de enfermagem e Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem; as quais podem ser avaliadas de maneira independente.

Há duas questões que não compõem as escalas do NSNS e que foram utilizadas em vários estudos para avaliar se refletem a consistência interna do instrumento,<sup>9-12</sup> que são as seguintes: “Como você avalia o cuidado de enfermagem que você recebeu nesta unidade? (Pense somente no cuidado de enfermagem, não no ambiente, alimentação, limpeza, barulho, etc.)” e “De forma geral como você avalia sua permanência nesta unidade? (Pense em tudo sobre esta unidade: cuidado de enfermagem, ambiente, alimentação, limpeza, barulho, etc.)”.

A mensuração da satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem pode possibilitar o gerenciamento da assistência com base nas necessidades dos sujeitos e alguns estudos demonstram que o cuidado provido de maneira individualizada

resulta em maior nível de satisfação para o paciente.<sup>13</sup> Há evidências que a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem exerce forte influência na experiência de hospitalização e por essa razão, determina o nível de satisfação com a internação em geral, que inclui não somente o cuidado de enfermagem como aspectos da estrutura da unidade e outros serviços de apoio para a prestação do cuidado.<sup>1,14</sup>

Embora a maioria dos estudos destaca que os pacientes estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem,<sup>7,10</sup> diante de um cenário com crescentes demandas de trabalho, alta competitividade e necessidade de monitoramento como exigência para os processos de acreditação de instituições de saúde, considera-se relevante conhecer quais os fatores que influenciam nas experiências vivenciadas pelos pacientes durante a hospitalização. Além do mais, a percepção do paciente com o cuidado de enfermagem é apontada como o principal fator preditor para a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, além da colaboração entre médicos e enfermeiros.<sup>15</sup>

Outro estudo mais recente, que avaliou a relação do construto de satisfação do paciente com as variáveis esforço e desempenho dos enfermeiros e o clima no ambiente de trabalho, identificou que o desempenho de tarefas foi um importante preditor para a satisfação do paciente. Os autores sugerem a realização de outros estudos para validar esses achados de que a percepção positiva do clima organizacional resulta em melhoria no desempenho dos enfermeiros e pode aumentar a satisfação dos pacientes.<sup>16</sup>

Ressalta-se que esses autores não utilizaram nenhum instrumento específico para a avaliação da satisfação do paciente com a assistência de enfermagem, avaliando-se por meio de quatro itens que tinham como objetivos: avaliar a satisfação com o cuidado de enfermagem, a capacidade de recomendação da instituição a um amigo ou familiar pelo paciente, o desejo do paciente de retornar à instituição caso precisasse e por último, se suas necessidades foram satisfeitas com os serviços da instituição.<sup>16</sup>

Na literatura nacional não foram encontrados estudos cuja proposta fosse avaliar os fatores preditores das experiências e da satisfação dos pacientes com a assistência de enfermagem. Para tanto, este estudo teve como objetivos identificar os fatores preditores das experiências e satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem, além de comparar as versões traduzida e adaptada para

a cultura brasileira do NSNS, a qual mantém os mesmos itens da versão original e a versão brasileira do NSNS (B-NSNS).<sup>7-17</sup>

A diferença entre as duas versões é que a primeira resultou da tradução e adaptação para a cultura brasileira,<sup>7</sup> contendo todos os itens da versão original do instrumento,<sup>11</sup> já a versão brasileira do NSNS contém um menor número de itens e foi resultante do processo de validação do instrumento pelo robusto método de análise fatorial confirmatória utilizando-se o método estatístico de Modelagem de Equações Estruturais.<sup>17</sup>

Motivados pela seguinte questão norteadora é que realizou-se o presente estudo: quando comparada à versão traduzida e adaptada do NSNS, a versão brasileira do NSNS, que contém um menor número de itens (reduzida por meio da análise fatorial confirmatória) é confiável e válida para mensurar as experiências e a satisfação de pacientes adultos internados em unidades médico-cirúrgicas? Quais as variáveis que são significantes para determinar as experiências positivas e a satisfação de pacientes adultos internados em unidades médico-cirúrgicas?

Considerando que todo processo de validação não pode ser estanque, o presente estudo teve como objetivos avaliar os fatores preditores das experiências e da satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem e avaliar a consistência interna de ambas as versões do NSNS.<sup>7</sup>

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo transversal, cujo banco de dados foi originado dos estudos de tradução e adaptação cultural e de validação do NSNS para a cultura brasileira.<sup>7-17</sup> O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da instituição (Parecer n. 809/2009).

Compuseram a amostra os pacientes que atenderam aos critérios de inclusão como: a) idade maior ou igual a 18 anos; b) identificação de alta hospitalar e/ou previsão de alta hospitalar, ou transferência para outra unidade de internação; c) tempo de internação igual ou superior a 24 horas; e d) condições para responder e compreender o instrumento de coleta de dados.

Para a coleta de dados foi utilizada a versão do NSNS adaptada à cultura brasileira e uma ficha de caracterização do respondente.<sup>7</sup>

Os dados foram analisados por meio do software estatístico *Statistical Analysis System* (SAS) versão 9.2. Foram realizados testes de

aderência à distribuição normal para as variáveis contínuas utilizando-se o teste de Kolmogorov-Smirnov. Para as comparações envolvendo as variáveis categóricas em relação aos escores das escalas de Experiências e Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, foram aplicados os testes não-paramétricos de Mann-Whitney e Kruskal-Wallis. As correlações entre os escores e as variáveis quantitativas foram avaliadas por meio do coeficiente de correlação de Spearman.

A análise de regressão linear múltipla foi realizada considerando-se os escores das escalas de Experiências e de Satisfação com o cuidado de enfermagem como variáveis dependentes, e as demais variáveis sob estudo como as variáveis independentes dos modelos (idade, sexo, nível de escolaridade, renda mensal familiar, tempo de internação, hospitalização prévia na unidade, avaliação da assistência de enfermagem em geral e avaliação da internação no geral). Foram obtidas as estimativas dos coeficientes de regressão, seus respectivos erros-padrões, intervalos de confiança e p-valor, bem como o valor da variância explicada ou coeficiente de explicação ( $R^2$ ) para cada um dos modelos ajustados.

Para as duas questões que avaliam a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral e com a internação, utilizadas no presente estudo como variáveis independentes do modelo de regressão linear múltipla, a escala de resposta é do tipo *Likert* de sete pontos (varia de “péssimo” a “excelente”).

Para avaliar a confiabilidade das escalas utilizou-se o coeficiente alfa de Cronbach, sendo considerados adequados valores iguais ou superiores a 0,7.<sup>18</sup> Para todas as análises estatísticas foi considerado um nível de significância igual a 5%, isto é,  $\alpha=0,05$ .

## RESULTADOS

Participaram do estudo 351 pacientes que atenderam aos critérios de inclusão. A média de idade dos participantes foi de 49,43 anos (DP=15,55), sendo a maioria pertencente ao sexo masculino (51,9%), com média de escolaridade de 6,7 anos completos (DP=4,26) e com renda familiar média equivalente a 2,74 salários mínimos (DP=1,71). Ressalta-se que, durante o período de coleta de dados, o valor referente a um salário mínimo era correspondente a R\$ 510,00.

Em uma escala de zero a 100, a média resultante foi de 90,5 (DP=7,8) para a escala de Experiên-

cias e de 84,7 (DP=5,0) para a escala de Satisfação com o cuidado de enfermagem. Os resultados da análise de regressão linear múltipla para as escalas

de Experiências e Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, comparando-se as versões do NSNS, encontram-se apresentados na tabela 1.

**Tabela 1 - Fatores preditores das Experiências e da Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem para as versões do *Newcastle Satisfaction with Nursing Scales*. Campinas-SP, 2011 (n=351)**

Variável dependente	Variável independente	$\beta^*$	SE <sup>†</sup>	p-valor <sup>‡</sup>	R <sup>2</sup> §	$\alpha$
Experiências (B-NSNS)	Satisfação com o cuidado de enfermagem em geral	4,75	0,83	< 0,0001	19,18	0,85
Experiências (NSNS)	Satisfação com o cuidado de enfermagem em geral	4,11	0,57	< 0,0001	26,13	0,90
	Idade	0,13	0,06	0,03		
Satisfação (B-NSNS)	Nível de escolaridade	0,51	0,22	0,02	31,62	0,97
	Satisfação com o cuidado de enfermagem em geral	7,35	1,03	< 0,0001		
	Satisfação com a internação em geral	2,09	0,90	0,02		
	Idade	0,13	0,06	0,02		
Satisfação (NSNS)	Nível de escolaridade	0,50	0,22	0,03	32,20	0,97
	Satisfação com o cuidado de enfermagem em geral	7,33	1,02	< 0,0001		
	Satisfação com a internação em geral	2,08	0,89	0,02		

\* Coeficiente de regressão; † Erro padrão; ‡ Percentual de concordância; § Variância explicada; || Alfa de Cronbach.

Para o domínio de Experiências com o cuidado de enfermagem, para ambas as versões do NSNS, o fator significativo foi a avaliação da satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral ( $p < 0,0001$ ). Para a versão traduzida e adaptada do NSNS, a variável renda familiar mensal demonstrou significância ( $p=0,027$ ). O valor de R<sup>2</sup> obtido para os modelos foi de 19,18% e de 26,13%, respectivamente para a B-NSNS e para a versão traduzida e adaptada do instrumento.

Em relação ao domínio de Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, para as duas versões do NSNS, os fatores significantes foram a idade ( $p=0,027$ ;  $p=0,019$ , respectivamente), nível de escolaridade ( $p=0,024$ ;  $p=0,026$ ), a avaliação da satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral ( $p<0,0001$ ;  $p<0,0001$ ) e a satisfação do paciente com a internação em geral ( $p=0,021$ ;  $p=0,019$ ).

O R<sup>2</sup> para os modelos foi de 31,62% para a versão contendo um menor número de itens (B-NSNS) e de 32,20% para a versão traduzida e adaptada.

Para a B-NSNS, os valores do coeficiente alfa de Cronbach foram de 0,85 para a escala de Experiências do paciente com o cuidado de enfermagem e de 0,97 para a escala de Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem. A versão do NSNS equivalente à versão original apresentou valores de alfa de Cronbach para as escalas de Experiências e de Satisfação de 0,90 e 0,97 respectivamente.

## DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo demonstraram que em geral os pacientes expressaram alto nível de satisfação e experiências positivas com os cuidados de enfermagem durante a internação. Este achado corrobora com estudos anteriores que também relatam altos níveis de satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem.<sup>10,12,19</sup>

Em uma busca na literatura foram encontrados estudos internacionais com propostas semelhantes às do presente estudo, que utilizaram o NSNS como instrumento específico para avaliar as experiências e a satisfação do paciente hospitalizado com a assistência de enfermagem.<sup>10,20-21</sup> Comparando-se as variáveis independentes presentes no modelo de regressão linear múltipla do presente estudo, dentre esses estudos, o que mais se assemelha apresenta cinco variáveis independentes comuns às analisadas (idade, sexo, tempo de internação, renda e nível de escolaridade).<sup>10</sup>

Os demais autores consideraram apenas o construto de experiências do paciente com o cuidado de enfermagem como variável dependente para o modelo,<sup>20</sup> ou a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem,<sup>21</sup> enquanto que, para o presente estudo foram consideradas como variáveis dependentes as experiências e a satisfação do paciente conjuntamente. Além do mais, das variáveis independentes destes dois estudos, apenas quatro são comuns às avaliadas no presente estudo (sexo, idade, nível de escolaridade e tempo

de internação), todas as demais não constam no modelo de regressão linear múltipla, como por exemplo: o tipo de unidade, a velocidade de resposta do enfermeiro ao chamado, a informação dada aos familiares e amigos, etc.

A variável satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral demonstrou ser um fator preditor tanto para o construto de experiências do paciente com o cuidado de enfermagem, quanto para a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem.

Para o construto de satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem, outros fatores preditores foram: a satisfação do paciente com a internação em geral, a idade e o nível de escolaridade. Em consonância com esses achados, o nível de escolaridade demonstrou ser uma variável significativa, indicando que quanto menor o nível de escolaridade, maior o nível de satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem.<sup>10,21</sup> Além disso, a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem é apontada como o principal fator preditor da experiência de internação.<sup>15</sup>

A variável idade resultou em um dos fatores preditores da satisfação do paciente para o presente estudo, corroborando com achados de um estudo recente utilizando a versão polonesa do NSNS, no qual a idade foi um dos fatores que influenciou tanto as experiências como a satisfação dos pacientes hospitalizados.<sup>9</sup>

Foi possível identificar ainda que existe uma relação entre a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem e a satisfação do paciente com a internação no geral ( $\beta=2,09$ ;  $p=0,02$ ), corroborando com os achados de outros estudos sobre a temática.<sup>1,14-15</sup>

Em relação aos fatores preditores das experiências do paciente com o cuidado de enfermagem, para o presente estudo apenas a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral, que inclui a avaliação pelo paciente de todas as vivências com a assistência de enfermagem, foi o fator preditor. Esse achado difere dos demais estudos sobre a temática, nos quais por exemplo, o tempo de internação foi a variável preditora das experiências positivas, ou seja, quanto maior o tempo de internação, maior a pontuação para a escala em questão.<sup>10</sup> Neste mesmo estudo os autores verificaram que as variáveis incluídas do modelo (idade, nível de escolaridade, sexo, renda mensal familiar, tempo de internação, hospitalização prévia na unidade, avaliação da assistência de enfermagem em geral e avaliação da internação

em geral) explicaram até 3,7% do construto de Experiências ( $R^2=3,7\%$ ) e 7,9% do construto de Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem ( $R^2=7,9\%$ ).<sup>10</sup>

Para o presente estudo, os valores da variância explicada ( $R^2$ ) nos modelos foram superiores ao encontrado na literatura,<sup>10</sup> sendo que as variáveis independentes incluídas no modelo utilizando-se a B-NSNS explicaram até 19,18% do construto de Experiências e 31,62% da Satisfação. Um estudo prévio,<sup>20</sup> o qual avaliou os fatores preditores somente para o construto de experiências do paciente com o cuidado de enfermagem, apresentou valores de 0,54% após ajuste do modelo. Neste mesmo estudo, além das variáveis idade ( $\beta=-0,20$ ;  $p<0,001$ ) e sexo ( $\beta=-0,14$ ;  $p<0,001$ ), as variáveis: rapidez da resposta dos enfermeiros ao chamado do paciente ( $\beta=0,27$ ;  $p<0,001$ ); tempo adequado dispendido na assistência ( $\beta=0,23$ ;  $p<0,001$ ); quantidade de informação adequada ( $\beta=0,19$ ;  $p<0,001$ ); ajuda aos familiares e amigos ( $\beta=0,18$ ;  $p<0,001$ ) e a consciência das necessidades dos pacientes ( $\beta=0,17$ ;  $p<0,001$ ) também foram apontadas como preditoras das experiências positivas do paciente.<sup>20</sup>

É importante ressaltar que, considerando-se a robustez das análises realizadas, não se observou grande variabilidade entre os modelos utilizando a versão traduzida e adaptada do NSNS e da versão do B-NSNS). Em relação à confiabilidade, ambos os modelos apresentaram valores de alfa de Cronbach superiores a 0,80, sendo, portanto, considerados satisfatórios.<sup>18</sup>

No que se refere à confiabilidade, identificou-se uma pequena redução do valor do coeficiente alfa de Cronbach para a escala de Experiências do paciente com o cuidado de enfermagem na versão brasileira do NSNS, pois esta escala sofreu o maior número de redução de itens durante a etapa de validação do instrumento.<sup>17</sup> Esses resultados podem apoiar a hipótese de que a versão brasileira do NSNS (B-NSNS) apresenta-se válida e confiável, e que a utilização desta nova versão no cenário da prática assistencial torna-se mais fácil e com menor custo devido ao menor tempo e material dispendido.

## CONCLUSÕES

Os fatores preditores para a satisfação dos pacientes internados em unidades médico-cirúrgicas foram a idade, o nível de escolaridade, a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral e sua satisfação com a internação em geral. O único preditor para as experiências

do paciente foi a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem em geral, que inclui a avaliação do ambiente, da alimentação, da limpeza e do ruído durante o período de hospitalização. Os resultados do presente estudo demonstraram que a versão brasileira do NSNS (B-NSNS) apresentou adequados índices de confiabilidade para aplicação em unidades medico-cirúrgicas.

Destaca-se que este é o primeiro estudo na literatura nacional que avaliou os fatores preditores das experiências e da satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem, e evidencia-se, dentre as limitações, o tipo de amostra não probabilística por conveniência, proveniente de um hospital de ensino do interior do Estado de São Paulo. Para tanto, recomenda-se a aplicação da versão brasileira (B-NSNS) em amostras probabilísticas de diferentes unidades e perfis de pacientes para avaliação de seu comportamento psicométrico.

## REFERÊNCIAS

- Otani K, Waterman B, Faulkner KM, Burroughs TE, Dunagan WC. Patient satisfaction: focusing on "excellent". *J Healthc Manag.* 2009 Mar-Apr; 54(2):93-103.
- Milutinovic D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: the psycometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. *Scand J Caring Sci.* 2012 Sep; 26(3):598-606.
- Mpinga EK, Chastonay P. Satisfaction of patients: a right to health indicator? *Health Policy.* 2011 May; 100(2-3):144-50.
- Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J Adv Nurs.* 2009 Mar; 65(3):692-701.
- Risser NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res.* 1975 Jan-Feb; 24(1):45-51.
- Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006 Mar; 40(1):71-7.
- Dorigan GH, Guirardello EB. Tradução e adaptação cultural do Newcastle Satisfaction with Nursing Scales para a cultura brasileira. *Rev Esc Enferm USP.* 2013 Jun; 47(3):561-7.
- Odinino NG, Guirardello EB. Satisfação da puérpera com os cuidados de enfermagem recebidos em um alojamento conjunto. *Texto Contexto Enferm.* 2010 Out-Dez; 19(4):682-90.
- Gutysz-Wojnicka A, Dyk D, Cudak E, Ozga D. Measuring patient satisfaction with the Polish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *Scan J Caring Sci.* 2012 Jun; 27(2):311-8.
- Findik UY, Unsar S, Sut N. Patient satisfaction with nursing care and its relationship with patient characteristics. *Nurs Health Sci.* 2010 Jun; 12(2):162-9.
- Thomas LH, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. Newcastle Satisfaction with Nursing Scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Qual Health Care.* 1996 Jun; 5(2):67-72.
- Peterson WE, Charles C, DiCenso A, Sword W. The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales: a valid measure of maternal satisfaction with inpatient postpartum nursing care. *J Adv Nurs.* 2005 Dec; 52(6):672-81.
- Suhonen R, Papastavrou E, Efstathiou G, Tsangari H, Jarosova D, Leino-Kilpi H, et al. Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scan J Caring Sci.* 2012 Jun; 26(2):372-80.
- Oflaz F, Vural H. The evaluation of nurses and nursing activities through the perceptions of inpatients. *Int Nurs Rev.* 2010 Jun; 57(2):232-9.
- Larrabee JH, Ostrow CL, Withrow ML, Janney MA, Hobbs GR Jr, Burant C. Predictors of patient satisfaction with impatient hospital nursing care. *Res Nur Health.* 2004 Aug; 27(4):254-68.
- Greenslade JH, Jimmieson NL. Organizational factors impacting on patient satisfaction: a cross-sectional examination of service climate and linkages to nurses' effort and performance. *Int J Nurs Stud.* 2011 Dec; 48(12):1188-98.
- Dorigan GH, Guirardello EB, Silva D, McColl E. Validation of the Brazilian version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scales: a partial least squares path modeling approach. *J Nurs Meas.* 2014; 22(3):451-60.
- Hair JF, Anderson RE, Tathan RL, Black WC. Análise multivariada de dados. 6ª ed. Porto Alegre (RS): Bookman; 2009.
- Dorigan GH, Guirardello EB. Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia. *Acta Paul Enferm.* 2010 Jun-Jul; 23(4):500-5.
- Ahmad MM, Alasad JA. Predictors of patient's experiences of nursing care in medical-surgical wards. *Int J Nurs Pract.* 2004 Oct; 10(5):235-41.
- Alasad JA, Ahmad MM. Patients' satisfaction with nursing care in Jordan. *Int J Health Care Qual Assur.* 2003; 16(6):279-85.

Correspondência: Gisele Hespanhol Dorigan  
Av. Ferdinando Pietro Pavan, 100, ap.31A  
13606-238 - Jardim Costa Verde, Araras, SP, Brasil.  
E-mail: ghdorigan@gmail.com

Recebido: 27 de agosto de 2014  
Aprovado: 07 de maio de 2015