RESUMO EXPANDIDO - IV. PESQUISA CIENTÍFICA RELACIONADA À AVALIAÇÃO DAS PRÁTICAS E GESTÃO DO CUIDADO EM ENFERMAGEM

SATISFAÇÃO DOS PACIENTES COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM: ESTUDO EXPLORATÓRIO EM UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Ana Patrícia Araújo Torquato Lopes (ana.torquato@ufms.br)

Eduarda Dos Santos Barcellos (eduarda.barcellos@edu.unipar.br)

Julya Ferreira Siliprandi Dos Santos (julya.siliprandi@edu.unipar.br)

Gabriella Santos Lima (gabriella.lima@ufms.br)

João Paulo Assunção Borges (assuncao.borges@ufms.br)

Alessandro Rodrigues Perondi (alessandro.perondi@ufms.br)

Introdução: A satisfação do paciente reflete sua experiência sobre o atendimento recebido durante o período de internação, sendo este um importante indicador da qualidade da assistência prestada (Almeida; Góis, 2020). No âmbito nacional e internacional organizações de acreditação desenvolvem sistemas de avaliação para certificar a qualidade e segurança dos serviços de saúde, bem como direcionam as instituições a aprimorarem seus processos assistenciais para obter a satisfação dos usuários (Ribeiro et al., 2023). Para tanto, a enfermagem para além de sua representativa quantitativa, constituída de enfermeiros e técnicos/ auxiliares de enfermagem, destaca-se pelos cuidados prestados e por um legítimo indicador de qualidade da assistência, refletindo diretamente na satisfação dos pacientes (Brito et al., 2021). Assim, explorar a percepção do paciente sobre o cuidado de

enfermagem recebido e os fatores que implicam na sua satisfação tornam-se indicadores relevantes para subsidiar o planejamento, a gestão e a implementação dos cuidados de enfermagem. Objetivo: Avaliar a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem em unidades de internação clínica e cirúrgica. Método: Trata-se de uma pesquisa exploratória, com delineamento quantitativo e corte transversal. A amostra foi não probabilística consecutiva, realizada com pacientes internados em um hospital público, de um município na região Sudoeste do Paraná. A coleta de dados foi realizada entre os meses de julho a setembro de 2024, sendo utilizado um instrumento de coleta de dados contendo questões de abordagem das características sociodemográficas e a Escala de Satisfação do Cidadão face aos Cuidados de Enfermagem, composta pelas dimensões da experiência (28 itens) e dimensão opinião (19 itens), com a “Satisfação Total” podendo variar de 291 pontos a 47 pontos, sendo que quanto mais elevado o valor obtido maior é o nível de satisfação. Foi adotado como porte de coorte, o ponto médio com a classificação de “Baixa Satisfação: (= M – 0.25 DP)”, “Satisfação Moderada: (> M –0.25 DP e <M + 0.25 DP)” e “Satisfação Elevada: (= M + 0.25 DP)”. Os dados foram analisados pela estatística descritiva, sendo verificadas as variáveis quantitativas (medidas de tendência central e dispersão) e as variáveis qualitativas (frequência simples). Para associação das variáveis foi aplicado o Teste Qui-Quadrado de Pearson e o nível de significância adotado foi de 5%. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Paranaense, sob o parecer nº 6.979.667 e todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Resultados: Os participantes eram 50,0% do sexo feminino e a mesma parcela do sexo masculino. A faixa etária de maior representatividade foi com idade de até 35 anos (50,0%) e maior que 50 anos (34,0%), eram solteiros (44,0%) e (41,0%) casados/união estável, a maioria tinha entre 1 e 12 anos de estudo (79,0%) e residiam predominantemente da zona urbana dos municípios (75,0 %). Com relação a satisfação a pontuação média foi de 260,3 (DP=14,51) e a maior parte apresentou “Satisfação Elevada” (45,0%), seguida de “Baixa Satisfação” (30,0%) e “Satisfação Moderada” (25,0%). Na associação das variáveis apresentaram predomínio para “Satisfação Elevada” o sexo feminino (48,0%; p= 0,679), cursado ensino superior (50,0%; p=0,668) e faixa etária maior que 50 anos (55,9%; p=0,367). Conclusão: A maior parte dos pacientes apresentaram um nível elevado de satisfação com os cuidados recebidos, o que aponta para a eficácia das práticas de enfermagem na promoção de uma assistência de qualidade. A mensuração constante da

satisfação dos pacientes deve ser considerada uma ferramenta estratégica para o aprimoramento dos serviços de saúde, contribuindo para a construção de um modelo de atenção mais eficiente e centrado no paciente.

Referências:

ALMEIDA, Hendyara Oliveira Carvalho; GÓIS, Rebecca Maria de Oliveira. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, Brasil, v. 20, n. 81, 2020. Disponível em: https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/244/375# Acesso em: 28 abril 2026.

BRITO, Leandro Cardozo dos Santos et al. Satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem no ambiente hospitalar. Rev. Pesq. Cuidado é Fundamental Online, Rio de Janeiro, Brasil, v. 13, p. 1068-1074, 2021. Disponível em: https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9973. Acesso em: 28 abril 2026.

RIBEIRO, Cristiano de Oliveira et al. Qualidade de Vida Relacionada à Saúde e Satisfação com o Tratamento Hospital de Adultos com Câncer: Estudo Observacional. Revista Brasileira de Cancerologia. Rio de Janeiro, Brasil, v. 69, n. 1, 2023. Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1452179/art20_69-1.pdf Acesso em: 28 abril 2026.

Introduction: Patient satisfaction reflects individuals' experiences regarding the care received during hospitalization and is considered an important indicator of healthcare quality (Almeida; Góis, 2020). Nationally and internationally, accreditation organizations have developed assessment systems to certify the quality and safety of healthcare services while encouraging institutions to improve care processes in order to achieve greater user satisfaction (Ribeiro et al., 2023). In this context, nursing, beyond its significant workforce represented by nurses and nursing technicians/assistants, stands out for the care provided and as a legitimate indicator of healthcare quality, directly influencing patient satisfaction (Brito et al., 2021). Therefore, exploring patients' perceptions of the nursing care received and the factors influencing their satisfaction constitutes a relevant indicator to support planning, management, and implementation of nursing care. Objective: To evaluate patient satisfaction with nursing care in medical and surgical inpatient units. Methods: This was an exploratory,

quantitative, cross-sectional study. A consecutive non-probabilistic sample was composed of patients hospitalized in a public hospital located in a municipality in the Southwest region of Paraná, Brazil. Data collection was conducted between July and September 2024 using an instrument that included questions on sociodemographic characteristics and the Citizen Satisfaction with Nursing Care Scale, comprising the dimensions of experience (28 items) and opinion (19 items). The total satisfaction score ranged from 47 to 291 points, with higher scores indicating greater satisfaction. The cohort classification adopted the midpoint as the cutoff, categorizing participants as follows: Low Satisfaction (= M - 0.25 SD), Moderate Satisfaction (> M - 0.25 SD and < M + 0.25 SD), and High Satisfaction (= M + 0.25 SD). Data were analyzed using descriptive statistics, including quantitative variables (measures of central tendency and dispersion) and qualitative variables (absolute frequencies). Associations between variables were assessed using Pearson's Chi-square test, adopting a significance level of 5%. The study was approved by the Research Ethics Committee of Paranaense University under approval number 6.979.667, and all participants signed an informed consent form. Results: Among the participants, 50.0% were female and 50.0% were male. The most representative age groups were individuals aged up to 35 years (50.0%) and over 50 years (34.0%). Participants were predominantly single (44.0%) or married/in a stable union (41.0%). Most had between 1 and 12 years of education (79.0%) and primarily resided in urban areas (75.0%). Regarding satisfaction, the mean score was 260.3 (SD = 14.51). Most participants reported High Satisfaction (45.0%), followed by Low Satisfaction (30.0%) and Moderate Satisfaction (25.0%). In the analysis of associated variables, High Satisfaction predominated among female participants (48.0%; p = 0.679), those with higher education (50.0%; p = 0.668), and individuals aged over 50 years (55.9%; p = 0.367). Conclusion: Most patients reported a high level of satisfaction with the nursing care received, indicating the effectiveness of nursing practices in promoting high-quality healthcare. Continuous assessment of patient satisfaction should be considered a strategic tool for improving healthcare services, contributing to the development of a more efficient and patient-centered model of care.

References

ALMEIDA, H. O. C.; GÓIS, R. M. O. Patient satisfaction assessment: healthcare quality indicators. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, Brazil, v. 20, n. 81, 2020. Available at: https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/244/375#. Accessed: April 28, 2026.

BRITO, L. C. S. et al. Users' satisfaction with nursing care in the hospital environment. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online, Rio de Janeiro, Brazil, v. 13, p. 1068–1074, 2021. Available at: https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9973. Accessed: April 28, 2026.

RIBEIRO, C. O. et al. Health-related quality of life and satisfaction with hospital treatment among adults with cancer: an observational study. Revista Brasileira de Cancerologia, Rio de Janeiro, Brazil, v. 69, n. 1, 2023. Available at: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1452179/art20_69-1.pdf. Accessed: April 28, 2026.

Introducción: La satisfacción del paciente refleja su experiencia respecto a la atención recibida durante el período de hospitalización, constituyendo un importante indicador de la calidad de la asistencia brindada (Almeida; Góis, 2020). En el ámbito nacional e internacional, las organizaciones de acreditación desarrollan sistemas de evaluación para certificar la calidad y la seguridad de los servicios de salud, además de orientar a las instituciones a perfeccionar sus procesos asistenciales con el fin de alcanzar la satisfacción de los usuarios (Ribeiro et al., 2023). En este contexto, la enfermería, además de su representatividad cuantitativa compuesta por enfermeros y técnicos/auxiliares de enfermería, se destaca por los cuidados proporcionados y por constituir un legítimo indicador de la calidad asistencial, reflejándose directamente en la satisfacción de los pacientes (Brito et al., 2021). Así, explorar la percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería recibidos y los factores que influyen en su satisfacción constituye un indicador relevante para respaldar la planificación, la gestión y la implementación de los cuidados de enfermería. Objetivo: Evaluar la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería en unidades de hospitalización clínica y quirúrgica. Métodos: Se trata de una investigación exploratoria, de enfoque cuantitativo y diseño transversal. La muestra fue no probabilística consecutiva, integrada por pacientes hospitalizados en un hospital público de un municipio de la región Suroeste del estado de Paraná, Brasil. La recolección de datos se realizó entre julio y septiembre de 2024, utilizando un instrumento que incluía preguntas sobre características sociodemográficas y la Escala de Satisfacción del Ciudadano frente a los Cuidados de Enfermería, compuesta por las dimensiones de experiencia (28 ítems) y opinión (19 ítems). La puntuación de la Satisfacción Total podía variar entre 47 y 291 puntos, considerando que

cuanto mayor era la puntuación obtenida, mayor era el nivel de satisfacción. Se adoptó como punto de corte el valor medio, estableciendo las siguientes categorías: Baja Satisfacción (= M – 0,25 DE), Satisfacción Moderada (> M – 0,25 DE y < M + 0,25 DE) y Alta Satisfacción (= M + 0,25 DE). Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva. Se evaluaron las variables cuantitativas mediante medidas de tendencia central y dispersión, y las variables cualitativas mediante frecuencias absolutas. Para analizar la asociación entre variables se aplicó la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, adoptándose un nivel de significación del 5%. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación con Seres Humanos de la Universidad Paranaense, bajo el dictamen n.º 6.979.667, y todos los participantes firmaron el Consentimiento Informado. Resultados: Los participantes estaban distribuidos equitativamente entre mujeres (50,0%) y hombres (50,0%). Los grupos etarios con mayor representación fueron aquellos con hasta 35 años de edad (50,0%) y mayores de 50 años (34,0%). Los participantes eran principalmente solteros (44,0%) y casados o en unión estable (41,0%). La mayoría tenía entre 1 y 12 años de escolaridad (79,0%) y residía predominantemente en zonas urbanas (75,0%). En relación con la satisfacción, la puntuación media fue de 260,3 (DE = 14,51). La mayoría presentó Alta Satisfacción (45,0%), seguida de Baja Satisfacción (30,0%) y Satisfacción Moderada (25,0%). En el análisis de asociación de variables, la Alta Satisfacción predominó entre las mujeres (48,0%; p = 0,679), los participantes con educación superior (50,0%; p = 0,668) y aquellos mayores de 50 años (55,9%; p = 0,367). Conclusión: La mayoría de los pacientes presentó un elevado nivel de satisfacción con los cuidados recibidos, lo que señala la eficacia de las prácticas de enfermería en la promoción de una atención de calidad. La evaluación continua de la satisfacción de los pacientes debe considerarse una herramienta estratégica para el mejoramiento de los servicios de salud, contribuyendo a la construcción de un modelo de atención más eficiente y centrado en el paciente.

Referencias

ALMEIDA, Hendyara Oliveira Carvalho; GÓIS, Rebecca Maria de Oliveira. Evaluación de la satisfacción del paciente: indicadores asistenciales de calidad. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, Brasil, v. 20, n. 81, 2020. Disponible en: https://cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/244/375#. Consultado el: 28 abr. 2026.

BRITO, Leandro Cardozo dos Santos et al. Satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en el ámbito hospitalario. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online, Río de Janeiro, Brasil, v. 13, p. 1068-1074, 2021. Disponible en: https://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/9973. Consultado el: 28 abr. 2026.

RIBEIRO, Cristiano de Oliveira et al. Calidad de vida relacionada con la salud y satisfacción con el tratamiento hospitalario de adultos con cáncer: estudio observacional. Revista Brasileira de Cancerologia, Río de Janeiro, Brasil, v. 69, n. 1, 2023. Disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2023/09/1452179/art20_69-1.pdf. Consultado el: 28 abr. 2026.

Palavras-chave: satisfação do paciente; cuidados de enfermagem; equipe de enfermagem; hospitalização; qualidade da assistência à saúde.