



Revista de Enfermagem | Journal of Nursing

Revista de Enfermagem Referência  
ISSN: 0874-0283  
ISSN: 2182-2883  
referencia@esenfc.pt  
Escola Superior de Enfermagem de Coimbra  
Portugal

## Validação da Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem para pais de crianças hospitalizadas

Loureiro, Fernanda Manuela; Araújo, Beatriz; Charepe, Zaida Borges

Validação da Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem para pais de crianças hospitalizadas

Revista de Enfermagem Referência, vol. V, núm. 5, e20062, 2021

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Portugal

**Disponível em:** <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388266931012>

**DOI:** <https://doi.org/10.12707/RV20062>

Os autores podem depositar os seus artigos no formato pós print (versão pdf do editor), 60 dias após a sua publicação, utilizando o documento pdf disponibilizado na secção de edições da página web da Revista.

Os autores podem depositar os seus artigos no formato pós print (versão pdf do editor), 60 dias após a sua publicação, utilizando o documento pdf disponibilizado na secção de edições da página web da Revista.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.

# Validação da Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem para pais de crianças hospitalizadas

Validation of the Citizen Satisfaction with Nursing Care Scale for parents of hospitalized children

Validación de la Escala de Satisfacción Ciudadana con los Cuidados de Enfermería para padres de niños hospitalizados

Fernanda Manuela Loureiro <sup>a</sup> floureiro@egasmoniz.edu.pt  
Centro de Investigação Interdisciplinar Egas Moniz, Escola Superior de Saúde Egas Moniz, Portugal

 <https://orcid.org/0000-0002-5600-2422>


Beatriz Araújo <sup>b</sup>

Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde, Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde, Portugal

 <https://orcid.org/0000-0003-0266-2449>

Zaida Borges Charepe <sup>c</sup>

Centro de Investigação Interdisciplinar em Saúde, Universidade Católica Portuguesa, Instituto de Ciências da Saúde, Portugal

 <https://orcid.org/0000-0003-0080-4482>

Revista de Enfermagem Referência, vol. V, núm. 5, e20062, 2021

Escola Superior de Enfermagem de Coimbra, Portugal

Recepción: 06 Mayo 2020  
Aprobación: 05 Diciembre 2020

DOI: <https://doi.org/10.12707/RV20062>

Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388266931012>

## Financiamiento

Fuente: Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/04279/2020  
Nº de contrato: UIDB/04279/2020

**Resumo: Enquadramento:** A satisfação dos pais de crianças hospitalizadas tem sido utilizada para medir a qualidade dos cuidados de enfermagem.

**Objetivo:** Adaptar e validar a Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem (ESCCE) para pais de crianças hospitalizadas.

**Metodologia:** Estudo metodológico realizado com recurso a uma amostra não probabilística de 251 pais de crianças entre os 7 e 11 anos hospitalizadas. Determinou-se a confiabilidade e a validade dos resultados, para aferir as propriedades psicométricas do instrumento. Na análise das propriedades psicométricas do instrumento determinou-se a confiabilidade através do cálculo do coeficiente alfa de Cronbach; e a validade de constructo, através de análise fatorial exploratória de componentes principais, com rotação ortogonal *Varimax* dos itens da escala.

**Resultados:** A ESCCE apresenta características psicométricas adequadas para a população portuguesa de pais de crianças hospitalizadas (valor alfa de Cronbach de 0,92), garantindo-lhe a confiabilidade e validade para medir a satisfação com os cuidados de enfermagem.

**Conclusão:** A ESCCE é um instrumento fiável e útil para avaliar a satisfação dos pais das crianças hospitalizadas.

**Palavras-chave:** enfermagem, pais, hospitalização, satisfação do paciente, inquéritos e questionários.

**Abstract: Background:** The level of satisfaction of parents of hospitalized with nursing care has been used to measure nursing care quality.

**Objective:** To adapt and validate the Citizen Satisfaction with Nursing Care Scale (CSNCS) for parents of hospitalized children.

**Methodology:** Methodological study using a nonprobability sample of 251 parents of hospitalized children aged 7 to 11 years. The psychometric properties of reliability

and validity were examined. Reliability was assessed by calculating Cronbach's alpha coefficient. Construct validity was assessed through an exploratory factor analysis with principal components and orthogonal Varimax rotation.

**Results:** The CSNCS has adequate psychometric characteristics for the Portuguese population of parents of hospitalized children (Cronbach's alpha of 0.92), ensuring its reliability and validity for measuring satisfaction with nursing care.

**Conclusion:** The CSNCS is a reliable and useful tool to assess the level of satisfaction of parents of hospitalized children.

**Keywords:** nursing, parents, hospitalization, patient satisfaction, surveys and questionnaires.

**Resumen: Marco contextual:** La satisfacción de los padres de los niños hospitalizados se ha utilizado para medir la calidad de los cuidados de enfermería.

**Objetivo:** Adaptar y validar la Escala de Satisfacción Ciudadana con los Cuidados de Enfermería (ESCCE) para los padres de niños hospitalizados.

**Metodología:** Estudio metodológico realizado con una muestra no probabilística de 251 padres de niños de 7 a 11 años hospitalizados. Se determinó la fiabilidad y la validez de los resultados, para evaluar las propiedades psicométricas del instrumento. En el análisis de las propiedades psicométricas del instrumento, la fiabilidad se determinó mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, y la validez del constructo se determinó mediante el análisis factorial exploratorio de los componentes principales, con rotación ortogonal Varimax de los elementos de la escala.

**Resultados:** La ESCCE presenta características psicométricas adecuadas para la población portuguesa de padres de niños hospitalizados (valor del alfa de Cronbach de 0,92), lo que asegura la fiabilidad y la validez para medir la satisfacción con los cuidados de enfermería.

**Conclusión:** La ESCCE es un instrumento fiable y útil para evaluar la satisfacción de los padres de los niños hospitalizados.

**Palabras clave:** enfermería, padres, hospitalización, satisfacción del paciente, encuestas y cuestionarios.

## Introdução

O tema da satisfação do cliente é central na avaliação dos cuidados em saúde e, na última década, tem sido alvo de particular atenção. É apontado como um resultado dos cuidados e considerado como um importante indicador da qualidade dos cuidados prestados.

No contexto da hospitalização infantil, entendida como um evento difícil, desorganizador para a família e que acarreta angústia, a satisfação é habitualmente aferida com recurso aos pais enquanto representantes dos interesses da criança (Loureiro et al., 2019). Adicionalmente, os próprios pais reconhecem-se como recipientes dos cuidados de enfermagem neste contexto, pelo que a filosofia de cuidados dominante e amplamente aceite como a melhor prática em pediatria, é a filosofia de cuidados centrados na família (Shevell et al., 2019). Baseia-se na relação cooperativa entre enfermeiros e pais, de forma a assegurar que possam ser prestados, às crianças e jovens, cuidados de elevada qualidade. Reconhece o papel vital da família na vida da criança, assim como os benefícios mútuos na parceria de cuidados entre pais/crianças e enfermeiros e a sua implementação é geradora de satisfação, quer para a família quer para a própria equipa de enfermagem (Smith, 2018). Adicionalmente, a satisfação dos pais de crianças hospitalizadas tem sido utilizada para medir a qualidade dos cuidados, dado que está relacionada com a adequação do tratamento das

crianças e com o desempenho dos profissionais, no contexto dos cuidados pediátricos (Tsironi & Koulierakis, 2019). Assim, o objetivo deste estudo foi adaptar e validar uma escala de satisfação com cuidados de enfermagem para a população de pais de crianças em idade escolar hospitalizadas.

## Enquadramento

Os modelos explicativos da satisfação com cuidados de saúde derivam do *marketing* e centram-se na adequação entre as expectativas e os cuidados recebidos. No que concerne aos cuidados de enfermagem, a sua definição não é consensual, sendo um conceito difícil de operacionalizar. Pode ser entendida como o grau de congruência entre expectativas e cuidados efetivamente recebidos (Folami, 2019). Adicionalmente, é fundamental compreender que a satisfação é uma experiência pessoal e que os cuidados recebidos são avaliados no que concerne aos domínios pessoal, profissional e ambiental (Loureiro & Charepe, 2018).

A relação entre qualidade dos cuidados e satisfação foi já evidenciada (Folami, 2019). Um aumento na qualidade dos serviços resulta em maior satisfação, daí que este seja considerado um importante indicador da qualidade dos cuidados prestados (Tsironi & Koulierakis, 2019). Entre todos os profissionais de saúde com quem as pessoas contactam na sua experiência hospitalar, os enfermeiros são os que mais influenciam a satisfação global (Batbaatar et al., 2017).

A utilização de questionários para a aferição da satisfação dos clientes é comum enquanto instrumento de avaliação (Grove & Gray, 2019). Uma vez que a satisfação é um conceito abstrato e não diretamente observável, a utilização de escalas permite a exploração do conceito. É particularmente útil utilizar instrumentos já existentes, garantindo, no entanto, o processo metodológico apropriado que assegure que o instrumento mantém as suas propriedades de validade e confiabilidade após a adaptação (Echevarría-Guanilo et al., 2018). Salienta-se que no processo de adaptação é necessário atender aos aspetos culturais, idiomáticos, linguísticos e contextuais, garantindo equivalência ao instrumento original (Grove & Gray, 2019).

A revisão da literatura possibilitou a identificação, no contexto nacional, da Escala de Satisfação dos Cidadãos face aos Cuidados de Enfermagem (ESCCE; Rodrigues & Dias, 2003). Este instrumento permite a avaliação da satisfação dos cidadãos com a experiência de cuidados de enfermagem, facilitando a identificação de áreas a melhorar, aspetos a modificar e facetas dos cuidados a destacar como particularmente satisfatórias para as pessoas. O instrumento foi construído tendo por base dois instrumentos já existentes: a *Newcastle Satisfaction with Nursing Scale* (Thomas et al., 1996) e a *La Mónica - Oberst Patient Satisfaction Scale* (Monica et al., 1986). A ESCCE foi aplicada a utentes dos cuidados de saúde primários e do contexto hospitalar e é constituída por: dados sociodemográficos; escala Experiências dos Cuidados de Enfermagem, com 28 itens; e escala Opiniões sobre Cuidados de Enfermagem, com 19 itens. Na escala

Experiências dos Cuidados de Enfermagem é utilizada uma escala de concordância de Likert com sete possibilidades de resposta (*discordo completamente, discordo muito, discordo um pouco, nem discordo nem concordo, concordo um pouco, concordo muito e concordo completamente*). Na escala Opiniões sobre cuidados de Enfermagem é usada também uma escala de Likert com cinco níveis de satisfação (*insatisfeito, pouco satisfeito, bastante satisfeito, muito satisfeito e completamente satisfeito*). Por fim, são recolhidos dados sociodemográficos: hospital onde se encontra, género, idade, escolaridade, profissão, havia um enfermeiro em particular responsável pelos cuidados da criança (*sim/não/não tenho a certeza*); e 2 questões abertas: “Que aspetos dos cuidados de enfermagem poderiam ser melhorados?” e “Outros comentários que gostasse de fazer”.

As autoras da escala avaliaram as propriedades psicométricas do instrumento através do cálculo da: consistência interna, tendo obtido como valores de coeficientes alfa de 0,96 para a escala total, 0,92 na escala da Experiências dos Cuidados de Enfermagem e 0,97 na escala Opiniões sobre Cuidados de Enfermagem; validade concorrente; e estrutura fatorial. As autoras concluíram que o instrumento de medida é suficientemente específico para identificar áreas que necessitam de intervenção e que a escala demonstra ter boas características psicométricas (Rodrigues & Dias, 2003). Destaca-se que o instrumento foi já utilizado em diversos percursos de investigação no âmbito nacional (Coelho, 2013; Dinis, 2013; Lopes, 2013; Ribeiro, 2013; Rodrigues, 2010; Soeiro, 2015).

Atendendo à relevância e atualidade do tema, considera-se pertinente proceder à adaptação do instrumento à população de pais de crianças hospitalizadas para que possa ser utilizado no contexto da hospitalização infantil.

## Questão de Investigação

O instrumento de avaliação da satisfação ESCCE para pais de crianças hospitalizadas, é válido e fiável?

## Metodologia

Este artigo relata o estudo metodológico que incluiu a adaptação à população de pais de crianças hospitalizadas e análise de propriedades psicométricas de um instrumento que permite medir a satisfação com cuidados de enfermagem. Decorre como parte integrante de uma tese de doutoramento em enfermagem, em curso.

Após autorização formal das autoras originais da ESCCE, procedeu-se numa primeira fase à adequação do instrumento para a população de pais. Resultou deste processo a versão pré-teste, que foi posteriormente aplicada a uma amostra de 30 pais. Na segunda fase procedeu-se à sua aplicação a uma amostra de 251 pais de crianças hospitalizadas, em nove serviços de pediatria de seis hospitais portugueses, seguida da avaliação das propriedades psicométricas da escala.

Na primeira fase pretendeu-se garantir equivalência conceptual do instrumento. Originalmente, a escala destinava-se a utentes alvos diretos dos cuidados de enfermagem. Neste estudo, foi aplicada a pais de crianças internadas, pelo que foi necessário efetuar alterações de semântica de forma a adaptar a linguagem ao contexto específico da hospitalização infantil. Foram alterados 11 itens, sete na escala de experiências e quatro na escala de opiniões. A título de exemplo, a afirmação “os enfermeiros favoreciam mais uns utentes do que outros” do instrumento original, foi adaptada para “os enfermeiros favoreciam mais umas crianças do que outras” na adaptação do instrumento. O documento adaptado foi enviado para as autoras da escala, para apreciação do instrumento adaptado. Posteriormente, o instrumento foi revisto por uma professora de português de forma a aferir as questões linguísticas, obtendo-se a versão pré-teste do instrumento. A ESCCE foi aplicada a uma amostra não probabilística e accidental, constituída por 30 pais de crianças internadas num serviço de pediatria hospitalar, como recomendado por Grove e Gray (2019). Os critérios de inclusão foram coincidentes com os da versão original, nomeadamente: aceitação em participar no estudo; pais que tenham acompanhado a criança em contexto hospitalar pelos menos 24 horas; e escolaridade acima da 4ª classe. De acordo com a versão original, consideraram-se como critérios de exclusão: recusa em participar no estudo e escolaridade inferior à 4ª classe.

Para a segunda etapa, o desenvolvimento de procedimentos metodológicos de validação de instrumentos requer que o tamanho da amostra seja definido *a priori*, sendo desejáveis duas a 20 respostas válidas por variável (Anthoine et al., 2014). Neste sentido, para a ESCCE, composta por 47 itens, definiu-se um número de cinco respostas por cada variável, pretendendo-se assim uma amostra superior a 235 participantes. A população foi constituída por pais de crianças em idade escolar, tendo-se selecionado uma amostra de 251 pais de crianças hospitalizadas, em nove serviços de pediatria de seis hospitais, mantendo-se os critérios de inclusão/exclusão pré-definidos. Nesta etapa, a colheita de dados decorreu entre os meses de janeiro de 2015 e dezembro de 2016, num período médio de 3 meses em cada instituição hospitalar. Os dados obtidos foram tratados com recurso ao software IBM SPSS Statistics para Windows, versão 24.0. A validade de constructo da ESCCE foi aferida através da análise fatorial exploratória de componentes principais, com rotação *Varimax* dos itens da escala. Para garantir a adequação do modelo fatorial à matriz de correlações para a realização da análise fatorial (cálculo do grau de homogeneidade ou semelhança dos diversos itens ou questões do instrumento), foram realizados o método de Kaiser e os testes Kaiser-Meyer-Olkin ( $KMO > 0,6$ ) e de Esfericidade de Bartlett ( $TEB < 0,05$ ). Pretende-se, assim, aferir a adequação da amostra para a realização da análise fatorial. Para testar a confiabilidade, foi calculado o coeficiente alfa de Cronbach para a avaliação da consistência interna do instrumento.

Do ponto de vista formal e ético, este estudo obteve o parecer positivo da Comissão Nacional de Proteção de Dados (Parecer n.º 1644/2015), assim como a autorização dos Conselhos de Administração dos seis



hospitais onde o estudo decorreu, após parecer favorável das Comissões de Ética. A aplicação da ESCCE foi precedida de informação aos pais relativamente aos objetivos do estudo, da solicitação de consentimento verbal e escrito (modelo preconizado pela Direção-Geral da Saúde) e assegurado o anonimato e confidencialidade das respostas.

## Resultados

O instrumento, adaptado na primeira fase deste processo, foi revisto pelas autoras originais do estudo que concordaram com todas as alterações e adaptações introduzidas. Este passo teve como objetivo assegurar as mesmas propriedades do instrumento original, para que pudesse ser aplicado da mesma forma. Na fase de aplicação do instrumento, na sua versão pré-teste, foi administrado a 30 pais, que referiram ter compreendido os itens da ESCCE, tendo-se mantido o instrumento na sua versão final. Na segunda fase de aplicação da ESCCE obtiveram-se 251 questionários devidamente preenchidos, sendo a amostra constituída por pais com idades compreendidas entre 18 e 62 anos, situando-se a sua média nos 37,97 anos (desvio-padrão = 6,35 anos) e maioritariamente do sexo feminino (82,9%). Em relação à escolaridade 30,3% dos pais detém o ensino secundário, seguido dos ensinos básico (25,9%) e universitário (25,5%). No que concerne à presença/ausência de um enfermeiro responsável pelos cuidados, 10 pais não responderam a esta questão e, entre os que responderam, a maioria refere não existir um enfermeiro responsável pelos cuidados (44,4%). No que se refere à profissão, foi utilizada como referência a classificação portuguesa das profissões, verificando-se uma variedade de profissões. Salienta-se que 27,7% dos pais estavam desempregados e, entre os pais que tinham emprego, as profissões incluíram todas as áreas previstas na classificação, destacando-se profissões intelectuais e científicas (22,3%), trabalhadores não qualificados (16,7%) e pessoal dos serviços e vendedores (10,4%). A caracterização sociodemográfica da amostra encontra-se sumariada na Tabela 1.

**Tabela 1**  
*Características sociodemográficas da amostra (n = 251)*

Variáveis	n	%
<i>Gênero</i>		
Feminino	208	82,9
Masculino	37	14,7
NR	6	2,4
<i>Escolaridade</i>		
Ensino primário	38	82,9
Ensino básico	65	14,7
Ensino secundário	76	2,4
Ensino universitário	64	82,9
NR	8	14,7
<i>Profissão</i>		
Quadros superiores	1	0,4
Especialistas de profissões intelectuais e científicas	56	22,3
Técnicos e profissionais de nível intermédio	16	6,4
Pessoal administrativo e similares	12	4,8
Pessoal dos serviços e vendedores	26	10,4
Agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura e pescas	2	0,8
Operários, artífices e trabalhadores similares	14	5,6
Operadores de instalações e máquinas e trabalhadores da montagem	5	2
Trabalhadores não qualificados	42	16,7
Desempregados	67	26,7
NR	10	4

Nota. NR = não responde.

Como já salientado, a ESCCE é composta por duas escalas: Experiências dos cuidados de enfermagem (que integra experiências positivas e experiências negativas) e Opiniões sobre os cuidados de enfermagem.

No que se refere à primeira escala, Experiências dos cuidados de enfermagem, realizou-se a análise fatorial em componentes principais com rotação ortogonal *Varimax* sem predefinição do número de fatores. A solução encontrada revela duas dimensões (fatores) com valores próprios > 1 e que explicam um total de variância explicada de 47,75%. A medida KMO é de 0,850 e o valor do teste de Esfericidade de Bartlett é de  $X^2 = 3789$ ;  $p < 0,001$ , o que significa que a amostra é adequada para a realização da análise fatorial. Apresentam-se na Tabela 2 a matriz das saturações dos itens na análise fatorial em componentes principais com rotação ortogonal *Varimax*, os valores-próprios e a percentagem de variância explicada por cada fator, as comunalidades ( $h^2$ ), o total de variância explicada, a medida de adequação da amostra através dos Testes de Kaiser-Meyer-Olkin e de Esfericidade de Bartlett.



Tabela 2

*Matriz das saturações dos itens na análise fatorial em componentes principais com rotação ortogonal Varimax (solução com dois fatores)*

Item	EP	EN	h <sup>2</sup>
Os enfermeiros explicavam as coisas de forma que eu compreendia.	0,80		0,80
Havia uma atmosfera agradável no serviço, graças aos Enfermeiros.	0,79		0,75
Os Enfermeiros sabiam fazer o melhor para a criança.	0,78		0,69
Se tivesse o mesmo ou outro problema que necessitasse de cuidados de enfermagem, voltaria de bom agrado a este serviço.	0,76		0,69
Sentia-me seguro quando os Enfermeiros estavam a cuidar de mim.	0,75		0,67
Os Enfermeiros compreendiam-me quando partilhava com eles os meus problemas.	0,75		0,74
Os Enfermeiros tranquilizavam os meus familiares ou amigos.	0,73		0,74
Médicos e Enfermeiros trabalhavam bem como uma equipa.	0,72		0,59
Os Enfermeiros pareciam saber realmente o que diziam.	0,71		0,62
Os Enfermeiros explicavam o que iam fazer antes de fazê-lo.	0,71		0,70
Os Enfermeiros faziam coisas que me faziam sentir mais confortável.	0,70		0,66
Eu via os Enfermeiros como amigos.	0,69		0,51
Os Enfermeiros verificavam regularmente se eu estava bem.	0,68		0,52
Os Enfermeiros certificavam-se de que as crianças tinham privacidade sempre que dela necessitava.	0,55		0,49
Sentia-me à vontade com os Enfermeiros.	0,51		0,71
Os Enfermeiros explicavam-me o que se passava com a criança.	0,47		0,80
Estivessem ou não muito ocupados, os Enfermeiros arranjavam tempo para mim.	0,46		0,51
Os Enfermeiros informavam os outros colegas sobre a situação dos cuidados.	0,44		0,76
Os Enfermeiros pareciam não compreender o que eu estava a passar.		0,81	0,75
Os Enfermeiros demoravam a atender-me quando eu pedia.		0,80	0,78
Os Enfermeiros obrigavam-me a fazer coisas antes de eu estar preparado.		0,72	0,60
Os Enfermeiros não me disseram o suficiente sobre o tratamento.		0,70	0,68
Os Enfermeiros favoreciam mais umas crianças do que outras.		0,60	0,66
Os Enfermeiros pareciam não ter conhecimento sobre o que cada colega fazia.		0,58	0,79
Os Enfermeiros diziam-me coisas que não coincidiam com o que o médico me dizia.		0,56	0,77
Os Enfermeiros costumavam ir embora e esqueciam-se o que eu tinha pedido.		0,52	0,70
Os Enfermeiros pareciam ter pouca vontade de me ajudar quando precisava.		0,49	0,57
Os Enfermeiros falavam comigo com superioridade.		0,36	0,64
<b>Total de variância explicada – 47,75%</b>	<b>31,11%</b>	<b>16,64%</b>	
<b>Valor próprio</b>	<b>10,20</b>	<b>3,17</b>	
Medida de adequação da amostra de Kaiser-Meyer-Olkin - 0,850			

Nota. EP = Experiência positiva; EN = Experiência negativa. Teste de esfericidade de Bartlett = 3789.  $p < 0,001$ .

Através da análise da Tabela 2 confirma-se a existência bidimensional, cujo total da variância explicada é de 47,75%. Por sua vez, a saturação do item no primeiro fator (satisfação positiva) varia entre um máximo de 0,80 na afirmação “Os Enfermeiros explicavam as coisas de forma que eu compreendia” e um mínimo de 0,44 na afirmação “Os Enfermeiros informavam os outros colegas sobre a situação dos cuidados”; ao passo que no segundo fator o máximo varia entre 0,81 na afirmação “Os Enfermeiros pareciam não compreender o que eu estava a passar” e o mínimo de 0,36 no item “Os Enfermeiros falavam comigo com superioridade”. Os valores das comunalidades são superiores a 50%, à exceção do item “Os Enfermeiros certificavam-se de que as crianças tinham privacidade sempre que dela necessitava” (49%), não justificando a eliminação deste indicador empírico (peso fatorial de 0,55).

A consistência interna do instrumento foi determinada através do cálculo do coeficiente alfa de Cronbach. Verifica-se que os resultados da análise de consistência interna da ESCCE apontam que os valores, para a escala Experiências dos cuidados de enfermagem total é de 0,76 e, para cada um dos dois domínios encontrados na análise fatorial, apresentaram índices de consistência interna bons, com valores alfa de Cronbach de 0,93 e 0,85 (Experiências positivas e Experiências negativas, respetivamente).

De seguida, procedeu-se à análise fatorial exploratória da escala Opiniões sobre os cuidados de enfermagem e, da aplicação do teste KMO, tendo-se verificado que o seu valor era de 0,96 com TEB adequado ( $df = 171$ ;  $X^2 = 4789$ ;  $p < 0,001$ ), situando-se igualmente num intervalo de variância adequada (Grove & Gray, 2019). Os resultados da análise fatorial exploratória encontram-se sumarizados na Tabela 3.

**Tabela 3**  
*Matriz das saturações dos itens na análise fatorial em componentes principais com rotação ortogonal Varimax (solução com um fator)*

Itens	Valor de saturação do item no fator	$h^2$
A boa vontade com que os Enfermeiros responderam aos seus pedidos.	0,891	0,79
O quanto os Enfermeiros estiveram atentos às suas necessidades.	0,879	0,77
Como os Enfermeiros o trataram como pessoa.	0,869	0,76
A ajuda que recebeu dos Enfermeiros.	0,865	0,75
A privacidade que os Enfermeiros lhe deram.	0,864	0,75
O tipo de informações que os Enfermeiros lhe deram sobre o estado e tratamento / situação da criança.	0,861	0,74
Como os Enfermeiros ouviram as suas preocupações.	0,856	0,73
A frequência com que os Enfermeiros perguntavam se a criança estava bem.	0,855	0,73
A maneira como os enfermeiros lhe explicaram as coisas.	0,835	0,70
O quanto os Enfermeiros sabiam sobre os cuidados que deviam prestar.	0,833	0,70
A forma como os Enfermeiros fizeram o seu trabalho.	0,823	0,68
A maneira como os Enfermeiros o fizeram sentir como se estivesse em sua casa.	0,816	0,67
A liberdade que lhe deram dentro do Serviço.	0,815	0,67
A quantidade de informação que os Enfermeiros lhe deram sobre o estado e tratamento/situação do seu filho.	0,808	0,65
Capacidade com que os Enfermeiros desempenharam as suas atividades.	0,804	0,65
A rapidez com que os Enfermeiros vieram quando os chamou.	0,798	0,64
Estava sempre um enfermeiro por perto quando dele precisou.	0,787	0,62
A maneira como os Enfermeiros tranquilizaram os seus familiares ou amigos.	0,771	0,59
O tempo que os Enfermeiros gastaram consigo.	0,699	0,49
<b>Total de variância explicada</b>	<b>68,73%</b>	
<b>Valor próprio</b>	<b>13,06</b>	

Através da análise da Tabela 3, verificou-se a existência unidimensional, cujo total da variância explicada é de 68,73%. Por sua vez, a saturação do item no fator varia entre um máximo de 0,89 no item “A boa vontade com que os Enfermeiros responderam aos seus pedidos” e um mínimo de 0,70 no item “O tempo que os Enfermeiros gastaram consigo”. Os valores das comunalidades são superiores a 50% à exceção no item “O tempo que os Enfermeiros gastaram consigo” (49%), não justificando a eliminação deste indicador empírico (peso fatorial de 0,70). A escala Opiniões sobre

os cuidados de enfermagem, apresenta um coeficiente alfa de Cronbach de 0,97, revelando uma consistência interna muito boa.

Adicionalmente, foi efetuada a análise da consistência interna da ESCCE total pela determinação do coeficiente alfa de Cronbach, tendo-se obtido um valor de 0,92.

Aferidas as propriedades psicométricas da ESCCE, esta manteve o mesmo número de itens da escala original.

## **Discussão**

O processo de adaptação de instrumentos de pesquisa surge como particularmente útil na medida em que implica menos tempo e custos do que a conceção de novos instrumentos. Adicionalmente, permite a comparação de resultados entre diferentes populações, o que se traduz em avanço científico, aspeto decisivo para o desenvolvimento do conhecimento (Grove & Gray, 2019).

O processo de adaptação da ESCCE foi realizado numa amostra de 251 pais de crianças em idade escolar hospitalizadas. Os estudos a nível nacional encontrados, que utilizaram este instrumento, apresentam uma grande variabilidade no que concerne quer às características da amostra quer ao contexto onde foi aplicado. Verifica-se a sua utilização em contexto de cuidados de saúde primários (Lopes, 2013; Rodrigues & Dias, 2003; Soeiro, 2015) e em contexto hospitalar (Coelho, 2013; Dinis, 2013; Ribeiro, 2013; Rodrigues, 2010), sendo que num dos estudos a aplicação ocorreu simultaneamente em ambos os contextos (Rodrigues & Dias, 2003). Quanto à dimensão da amostra, verifica-se uma variação entre 568 (Rodrigues & Dias, 2003) e 70 participantes (Dinis, 2013). Salienta-se, ainda, que num dos estudos consultados o instrumento foi aplicado em pais de crianças hospitalizadas num contexto de neonatologia (Rodrigues, 2010). Assim, pode-se constatar que a ESCCE tem sido utilizada amplamente, quer em contexto hospitalar quer em contexto de cuidados de saúde primários e, também, numa multiplicidade de circunstâncias de saúde, o que demonstra a sua abrangência.

Para testar a validade de constructo, Ribeiro (2013) efetivou análise fatorial à escala total, tendo identificado três fatores com uma variância explicada de 51,15% (Fator I: 39,61%; Fator II: 6,55%; Fator III: 4,99%). O fator I inclui os 19 itens da escala Opiniões sobre os cuidados de enfermagem, o fator II inclui 18 itens da escala Experiências dos cuidados de enfermagem com formulação positiva e o fator III inclui os restantes 10 itens desta escala com formulação negativa. Neste percurso, realizou-se igualmente análise fatorial para testar a validade de constructo e, apesar de ter sido feita isoladamente para cada escala e não para a escala total, podemos verificar que existe correspondência entre o número de itens identificados.

Nos estudos, a consistência interna foi aferida com recurso ao cálculo do coeficiente alfa de Cronbach. O valor para a escala total foi aferido em apenas um dos estudos (Ribeiro, 2013), em que se verificou um valor de

0,95. Este valor é similar ao obtido pelas autoras da escala original (0,96), assim como ao valor obtido neste percurso (0,92).

No que se refere à escala Experiências dos cuidados de enfermagem, os valores obtidos nos diferentes estudos foram de: 0,87 (Ribeiro, 2013), 0,89 (Soeiro, 2015) e 0,88 (Rodrigues, 2010). O valor obtido no presente estudo foi de 0,76 que, apesar de ser um valor inferior aos encontrados na literatura, está dentro dos limites, sendo considerado razoável (Pestana & Gageiro, 2014).

Relativamente à escala Opiniões sobre os cuidados de enfermagem, os resultados encontrados são similares: 0,96 (Ribeiro, 2013), 0,99 (Soeiro, 2015) e 0,94 (Rodrigues, 2010). No que se refere à escala original o valor obtido foi semelhante (0,97), tal como no presente estudo (0,96).

Neste estudo metodológico, na adaptação do instrumento para a população de pais de crianças hospitalizadas, mantiveram-se os 47 itens que constam da escala original, tal como nos estudos em que esta escala foi utilizada (Ribeiro, 2013; Rodrigues, 2010; Soeiro, 2015). Pode-se verificar semelhança na análise das propriedades psicométricas do instrumento nos resultados obtidos quando comparados com outros estudos realizados, o que demonstra a adequação do instrumento para diferentes contextos.

Enquanto limitações salienta-se a dimensão da amostra, pois uma amostra de maior dimensão teria benefício na aferição das propriedades do instrumento. Por outro lado, a forma de testar as propriedades psicométricas do instrumento não seguiu o mesmo processo, o que dificulta a comparação de resultados.

Neste estudo, conservaram-se as mesmas denominações da escala original durante o processo de adaptação e, de uma forma geral, os valores de consistência interna aumentaram. A qualidade dos cuidados de enfermagem pode ser aferida pela ESCCE, na população de pais de crianças hospitalizadas, tendo por base os resultados obtidos. Os testes estatísticos efetuados permitem afirmar que o instrumento é válido e confiável para ser utilizado em pais de crianças em idade escolar hospitalizadas.

## Conclusão

A ESCCE utilizada em pais de crianças em idade escolar hospitalizadas, permite o aporte de novo conhecimento na medida em que possibilita a comparação de resultados entre diferentes populações. Quer pelo cumprimento das orientações internacionais, quer pela análise das propriedades psicométricas (de validade de constructo e de consistência interna), foi possível concluir que a ESCCE é confiável e válida para avaliar a satisfação neste contexto específico. Esta versão adaptada da ESCCE é um instrumento que pode ser utilizado pelos enfermeiros para avaliar a satisfação dos pais das crianças com a qualidade dos cuidados de enfermagem. Os resultados trarão um contributo importante para a melhoria da qualidade dos cuidados. Deixamos enquanto sugestão

de investigação a aplicação do instrumento a uma amostra de maior dimensão e com inclusão da faixa etária dos adolescentes.

## Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/04279/2020

## Referências bibliográficas

- Anthoine, E., Moret, L., Regnault, A., Sébille, V., & Hardouin, J.-B. (2014). Sample size used to validate a scale: A review of publications on newly-developed patient reported outcomes measures. *Health and Quality of Life Outcomes*, 12(1), 2. <https://doi.org/10.1186/s12955-014-0176-2>
- Barbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Coelho, S. (2013). *A satisfação dos utentes em contexto hospitalar: O contributo dos cuidados de enfermagem recebidos pelo utente durante o internamento 2* [Dissertação de mestrado, Instituto de Ciencias da Saúde]. Repositório Científico da Universidade Católica Porto. [https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15756/1/A satisfação dos utentes em contexto hospitalar o contributo dos cuidados de enfermagem recebidos pelo utente durante o internamento 113.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15756/1/A%20satisfa%C3%A7%C3%A3o%20dos%20utentes%20em%20contexto%20hospitalar%20o%20contributo%20dos%20cuidados%20de%20enfermagem%20recebidos%20pelo%20utente%20durante%20o%20internamento%20113.pdf)
- Dinis, S. R. (2013). *Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Saúde de Viseu]. Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu. <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/2053>
- Echevarría-Guanilo, M. E., Gonçalves, N., & Romanoski, P. J. (2018). Propriedades psicométricas de instrumentos de medidas: Bases conceituais e métodos de avaliação: Parte I. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 26(4), 1600017. <https://doi.org/10.1590/0104-07072017001600017>
- Folami, F. (2019). Assessment of patient satisfaction with nursing care in selected wards of the Lagos University Teaching Hospital. *Biomedical Journal of Scientific & Technical Research*, 17(1). <https://biomedres.us/fulltexts/BJSTR.MS.ID.002941.php>
- Grove, S. K., & Gray, J. R. (2019). *Understanding nursing research: Building an evidence based practice* (7th ed.). Elsevier.
- Lopes, S. M. (2013). *Satisfação dos utentes com os cuidados de enfermagem na unidade de cuidados de saúde personalizados de Eiras* [Dissertação de mestrado, Escola Superior de Enfermagem de Coimbra]. Repositório Científico da Escola Superior de Enfermagem de Coimbra. [https://repositorio.esenfc.pt/rc/index.php?module=repository&target=details&id\\_sp=4349&l=1](https://repositorio.esenfc.pt/rc/index.php?module=repository&target=details&id_sp=4349&l=1)
- Loureiro, F. M., & Charepe, Z. B. (2018). Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem no hospital: Análise do conceito. *Cadernos de*



- Saúde*, 10(1), 23–29. <https://doi.org/10.34632/cadernosdesaude.2018.6787>
- Loureiro, F., Figueiredo, M. H., & Charepe, Z. (2019). Nursing care satisfaction from school-aged children's perspective: An integrative review. *International Journal of Nursing Practice*, 25(6), e12764. <https://doi.org/10.1111/ijn.12764>
- Monica, E. L., Oberst, M. T., Madea, A. R., & Wolf, R. M. (1986). Development of a patient satisfaction scale. *Research in Nursing & Health*, 9(1), 43–50. <https://doi.org/10.1002/nur.4770090108>
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2014). *Análise de dados para ciências sociais* (6a ed.). Sílabo.
- Ribeiro, O. (2013). *Custos e benefícios do ensino clínico em enfermagem para as instituições hospitalares* [Tese de doutoramento, Universidade Católica Portuguesa]. Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa. <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/18294>
- Rodrigues, M. J., & Dias, M. L. (2003). *Satisfação dos cidadãos face aos cuidados de enfermagem: Desenvolvimento de uma escala e resultados obtidos numa amostra dos cuidados hospitalares e dos cuidados de saúde primários da região autónoma da Madeira*. Escola Superior de Enfermagem – Universidade da Madeira, Funchal, Portugal.
- Rodrigues, S. P. (2010). *Supervisão em enfermagem neonatal: Pais e enfermeiros como parceiros no desenvolvimento de competências* [Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro]. Repositório institucional da Universidade de Aveiro. <https://ria.ua.pt/bitstream/10773/1416/1/2010000487.pdf>
- Shevell, M., Oskoui, M., Wood, E., Kirton, A., Van Rensburg, E., Buckley, D., Ng, P., & Majnemer, A. (2019). Family-centred health care for children with cerebral palsy. *Developmental Medicine & Child Neurology*, 61(1), 62–68. <https://doi.org/10.1111/dmcn.14053>
- Smith, W. (2018). Concept analysis of family-centered care of hospitalized pediatric patients. *Journal of Pediatric Nursing*, 42, 57–64. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2018.06.014>
- Soeiro, M. M. (2015). *Satisfação dos utentes face aos cuidados de enfermagem num serviço de urgência básico* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Viseu]. Repositório Científico do Instituto Politécnico de Viseu. <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/2869>
- Thomas, L. H., McColl, E., Priest, J., Bond, S., & Boys, R. J. (1996). Newcastle satisfaction with nursing scales: An instrument for quality assessments of nursing care. *Quality in Health Care*, 5(2), 67–72. <https://doi.org/10.1136/qshc.5.2.67>
- Tsironi, S., & Koulirakis, G. (2019). Factors affecting parents' satisfaction with pediatric wards. *Japan Journal of Nursing Science*, 16(2), 212–220. <https://doi.org/10.1111/jjns.12239>

## Notas

**Como citar este artigo:** Loureiro, F. M., Araújo, B., & Charepe, Z. B. (2021). Validação da Escala de Satisfação do Cidadão com Cuidados de Enfermagem para pais de crianças hospitalizadas. *Revista de Enfermagem Referência*, 5(5), e20062. <https://doi.org/10.12707/RV20062>



## Notas de autor

- a     Conceptualização  
      Tratamento de dados  
      Metodologia  
      Redação – preparação do rascunho original
- b     Metodologia  
      Redação – revisão e edição
- c     Conceptualização  
      Tratamento de dados  
      Metodologia  
      Redação – revisão e edição  
  
      floureiro@egasmoniz.edu.pt