



Acta Paulista de Enfermagem

ISSN: 0103-2100

ape@unifesp.br

Escola Paulista de Enfermagem

Brasil

Hespanhol Dorigan, Gisele; de Brito Guirardello, Edinêis  
Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia  
Acta Paulista de Enfermagem, vol. 23, núm. 4, 2010, pp. 500-505  
Escola Paulista de Enfermagem  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307023863009>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe , Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

# Satisfação do paciente em uma unidade de gastroenterologia\*

*Patient satisfaction in a gastroenterology unit*

*Satisfacción del paciente en una unidad de gastroenterología*

**Gisele Hespanhol Dorigan<sup>1</sup>, Edinêis de Brito Guirardello<sup>2</sup>**

## RESUMO

**Objetivos:** Avaliar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem recebidos e verificar se existem diferenças em relação às variáveis do estudo. **Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo de abordagem quantitativa, uma amostra convencional de 63 pacientes, realizado na unidade de gastroenterologia de um hospital de ensino do interior do Estado de São Paulo. Para a coleta de dados, utilizou-se o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP). **Resultados:** Os pacientes relataram alto nível de satisfação para todos os itens e domínios do ISP, resultando em consistência interna satisfatória em todos os domínios. As variáveis sexo, nível de escolaridade e tempo de permanência na unidade influenciaram positivamente a satisfação do paciente. **Conclusão:** Destaca-se a importância de se conhecer a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem, o que possibilita ao enfermeiro avaliar e planejar a assistência no sentido de atender as necessidades da clientela atendida.

**Descritores:** Satisfação do paciente; Cuidados de enfermagem; Enfermagem

## ABSTRACT

**Objectives:** To assess patient satisfaction with nursing care received and verify if there are differences in relation to variables studied. **Methods:** This is a descriptive study of quantitative approach in a conventional sample of 63 patients conducted in the gastroenterology unit of a teaching hospital in the interior of São Paulo state. To collect the data was used the Patient Satisfaction Instrument (PSI). **Results:** The patients reported high satisfaction with all items and domains of the ISP, resulting in a satisfactory internal consistency in all domains. The variables gender, educational level and length of stay in the unit, had a positive impact on patient satisfaction. **Conclusion:** It is highlight the importance of knowing the patient satisfaction related to nursing care, which allows assessing and planning the care for the purposes of meeting the needs of nursing customers.

**Keywords:** Patient satisfaction; Nursing care; Nursing

## RESUMEN

**Objetivos:** Evaluar la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería recibidos, y verificar si existen diferencias en relación a las variables del estudio. **Métodos:** Se trata de un estudio descriptivo de abordaje cuantitativo con una muestra convencional de 63 pacientes, realizado en la unidad de gastroenterología de un hospital de enseñanza, en el interior del estado de São Paulo. Para la recolección de datos, se utilizó el Instrumento de Satisfacción del Paciente (ISP). **Resultados:** Los pacientes relataron alto nivel de satisfacción para todos los ítems y dominios del ISP, resultando en una consistencia interna satisfactoria en todos los dominios. Las variables: género, nivel de escolaridad y tiempo de permanencia en la unidad, influyeron positivamente la satisfacción del paciente. **Conclusión:** Se destaca la importancia de conocer la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, lo que posibilita, al enfermero, evaluar y planificar la asistencia para atender las necesidades de la clientela.

**Descriptores:** Satisfacción del paciente; atención de enfermería; Enfermería

\* Extraído do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem em uma unidade de gastroenterologia” apresentado ao Departamento de Enfermagem da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP – Campinas (SP), Brasil.

<sup>1</sup> Enfermeira, graduada pela Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP – Campinas (SP), Brasil.

<sup>2</sup> Professora Associada do Departamento de Enfermagem da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP - Campinas (SP), Brasil.

## INTRODUÇÃO

Os serviços de saúde têm como principal responsabilidade oferecer assistência de alta qualidade à clientela<sup>(1-2)</sup>. A avaliação da satisfação do paciente tem sido adotada pelas instituições de saúde como uma estratégia para compreender os fatores que influenciam a percepção da qualidade do cuidado, na perspectiva do paciente<sup>(3-5)</sup>.

A satisfação do paciente é conceituada como o grau de congruência entre as expectativas e a percepção do indivíduo sobre o cuidado recebido<sup>(6-7)</sup>, que reflete a avaliação cognitiva e emocional do paciente com base em experiências anteriores<sup>(8)</sup>. Também pode ser compreendida como o grau em que os cuidados de enfermagem atendem às expectativas do paciente em termos da arte do cuidado, qualidade técnica, ambiente físico, continuidade da assistência e eficácia dos resultados<sup>(9)</sup>.

Dentre os fatores que influenciam a satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem destacam-se aqueles que envolvem o relacionamento entre enfermeiro e paciente<sup>(3,10)</sup>, o apoio afetivo, as informações sobre a saúde, o controle da decisão pelo paciente e a competência técnica do profissional que o assiste<sup>(3,11,12)</sup>.

As características sociodemográficas dos pacientes como idade<sup>(13-18)</sup>, sexo<sup>(19-22)</sup>, nível de escolaridade<sup>(13,21,23)</sup>, e experiência prévia de internação<sup>(24)</sup>, também tem sido apontadas como variáveis que exercem influência na satisfação do paciente hospitalizado.

A equipe de enfermagem ocupa uma posição de destaque em influenciar a satisfação do paciente com o cuidado recebido, pois é a responsável pelo cuidado direto ao paciente, pela organização do cuidado e pela coordenação do trabalho de enfermagem com outros serviços hospitalares, além de compor a maioria do quadro de profissionais da equipe de saúde<sup>(25-26)</sup>.

Ao serem atendidos em suas expectativas, os pacientes apresentam melhores condições de responder positivamente às intervenções terapêuticas<sup>(27-28)</sup>, pois se envolvem com o cuidado prestado e aderem às orientações propostas<sup>(27,29)</sup>. Além disso, a satisfação do paciente está relacionada com aumento da qualidade de vida<sup>(27,30-31)</sup>.

A avaliação da satisfação do paciente possibilita ao enfermeiro implementar mudanças na sua prática e propor ações para melhoria da qualidade da assistência<sup>(3,32-33)</sup>, contribuindo para a visibilidade do trabalho da equipe de enfermagem nas instituições de saúde<sup>(3)</sup>. Especialmente no cenário internacional, tem sido utilizada como uma estratégia nas instituições de saúde altamente competitivas<sup>(23,34-35)</sup>, pois está associada ao retorno do paciente aos serviços de saúde e à recomendação dos mesmos para amigos e familiares<sup>(1,33)</sup>.

Para realizar essas avaliações, recomenda-se a utilização de instrumentos com confiabilidade e validade

reconhecidas<sup>(36)</sup>. No Brasil, encontra-se disponível o Instrumento de Satisfação do Paciente, adaptado e validado para a cultura brasileira<sup>(37)</sup>, com o objetivo de mensurar a satisfação do paciente hospitalizado com os cuidados de enfermagem, o qual foi utilizado para o presente estudo.

## OBJETIVOS

O presente estudo teve como objetivos avaliar a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem e verificar se há diferenças em relação a variáveis como: sexo, estado civil, grau de escolaridade, idade e tempo de permanência na unidade.

## MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo de abordagem quantitativa realizado em uma unidade de gastroenterologia de um hospital de ensino localizado no interior do Estado de São Paulo, que realiza atendimentos especializados de níveis terciário e quaternário.

Tal unidade subdivide-se em duas enfermarias: Gastroclínica e Gastrocirurgia, que compreendem um total de 36 leitos, sendo oito para a enfermaria de Gastroclínica, 24 para a Gastrocirurgia e quatro leitos da cirurgia plástica. A unidade conta com as seguintes especialidades: Esôfago, Estômago e Duodeno, Proctologia, Fígado, Vias biliares, e outras, como Otorrinolaringologia e Oftalmologia.

Para a população do estudo, foram considerados os pacientes internados na unidade de gastroenterologia durante o período de coleta de dados. Trata-se de uma amostra por conveniência, composta por 63 pacientes, durante o período de maio a julho de 2008, que atenderam aos critérios de inclusão: idade igual ou superior a 18 anos; tempo de internação superior a 24h e com identificação de previsão de alta ou alta hospitalar; demonstrar condições físicas e cognitivas para compreender e responder o instrumento.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP)<sup>(7)</sup> e validado para a cultura brasileira<sup>(37)</sup>. O ISP tem como objetivo mensurar a satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem e contém 25 itens, agrupados em três domínios: profissional (P), educacional (E) e confiança (C).

O domínio profissional contém sete itens relacionados às questões técnicas do cuidado. O educacional possui sete itens referentes às atitudes do enfermeiro frente ao paciente, e o domínio confiança aborda onze situações sobre o relacionamento interpessoal entre enfermeiro e paciente<sup>(15)</sup>.

A escala de medida é do tipo *Likert*, com cinco opções de respostas que variam de “concordo totalmente” (cinco pontos) a “discordo totalmente” (um ponto). Para os

itens com sentenças negativas, a pontuação da escala é avaliada de forma invertida, e quanto maior a pontuação do ISP, maior o nível de satisfação do paciente com o cuidado prestado<sup>(37)</sup>.

O estudo obteve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da instituição (Parecer CEP nº 117/2008). Previamente à abordagem dos pacientes, utilizou-se o censo diário para identificação daqueles que atendiam aos critérios de inclusão para participar do estudo. Informações sobre as condições físicas e cognitivas desses pacientes foram obtidas junto ao enfermeiro, ressaltando os pacientes que poderiam ser abordados e convidados a participar do estudo.

Nos casos em que não era possível obter informações sobre o paciente com a equipe de enfermagem, a pesquisadora consultou o prontuário para levantar dados sobre as condições clínicas em que se encontrava o paciente, sempre respeitando os critérios de inclusão.

Os pacientes foram abordados individualmente, em uma entrevista, nas dependências da unidade. Eram convidados a participar da pesquisa, após esclarecimentos sobre os objetivos do estudo e, após anuência, solicitava-se a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Para a análise dos dados, utilizou-se o programa computacional “SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) for Windows versão 15.0”. Na descrição do perfil da amostra, segundo as variáveis do estudo, foram elaboradas freqüências para as variáveis categóricas e, para as variáveis contínuas foram calculadas: a média, mediana, desvio padrão e apresentados os valores mínimo e máximo.

Na comparação dos escores entre as classes das variáveis categóricas foram utilizados os testes não paramétricos de *Mann-Whitney* (duas categorias) e *Kruskal Wallis* (para três ou mais categorias), e para verificar a distribuição das variáveis categóricas foi utilizado o teste

#### *Qui-Quadrado.*

A confiabilidade dos domínios que compõem o instrumento foi avaliada por meio do coeficiente *alfa de Cronbach*, considerando-se como satisfatórios valores iguais ou acima de 0,60. Adotou-se o nível de significância de 5% ( $p < 0,05$ ) para todos os testes estatísticos.

## RESULTADOS

Participaram do estudo, 63 pacientes, sendo 57,1% do sexo feminino, com média de idade de 52 ( $\pm$ ) anos (mediana= 51; mínimo= 25; máximo= 85 anos). Desses pacientes, 49,2% eram casados; 17,5% solteiros; 14,3% viúvos; 19% separados, e a maioria (61,9%) possuía o ensino fundamental.

O tempo médio de internação dos pacientes foi de oito dias (mínimo= 1 dia; máximo= 63 dias) e a maioria (54%) relatou não ter experiência prévia de internação na unidade. Houve um predomínio na amostra de pacientes casados ( $p=0,001$ ), que cursaram o ensino fundamental ( $p=0,006$ ), e que eram provenientes da enfermaria de gastrocirurgia ( $p=0,0001$ ).

Com relação ao nível de satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem, verificou-se que todos os pacientes relataram um nível de satisfação acima da média, com destaque aos domínios confiança e profissional. Dentre as situações avaliadas pelos pacientes com média até 4,0 pontos, em uma escala que varia de um a cinco pontos, sete situações estão relacionadas ao domínio confiança, seis ao domínio profissional e apenas duas ao domínio educacional (Tabela 1). A média resultante da pontuação para o total de itens do ISP foi 3,9 e, para as subescalas, obteve-se uma média de 4,0 para os domínios profissional e confiança e 3,7 para o domínio educacional.

Ao avaliar se existem diferenças no nível de satisfação relacionadas às variáveis do estudo, foram constatadas

**Tabela 1** – Distribuição da média de satisfação dos pacientes na unidade de gastroenterologia, Campinas, SP, 2008 (n=63).

Itens	Domínio*	Instrumento de satisfação do paciente	Média	DP
3	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto.	4,4	0,55
4	C	A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao (a) enfermeiro (a).	4,4	0,65
22	C	Eu estou cansado (a) do (a) enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior.	4,4	0,70
19	C	O enfermeiro (a) não tem paciência suficiente.	4,3	0,70
20	P	O enfermeiro (a) não faz corretamente o seu trabalho.	4,3	0,76
23	C	Só de conversar com o enfermeiro (a) já me sinto melhor.	4,2	0,66
14	C	O enfermeiro (a) é compreensivo ao ouvir os problemas do paciente.	4,1	0,59
16	P	O enfermeiro (a) realmente sabe do que está falando.	4,1	0,76
18	P	O enfermeiro (a) é muito lento para fazer as coisas para mim.	4,1	0,89
21	E	O enfermeiro (a) fornece as orientações na velocidade correta.	4,1	0,58
6	C	O enfermeiro (a) é uma pessoa que consegue entender como eu me sinto.	4,0	0,62
7	E	O enfermeiro (a) explica as coisas em uma linguagem simples.	4,0	0,62
12	P	O enfermeiro (a) faz questão de me mostrar como seguir as orientações médicas.	4,0	0,73

continua...

...continuação

Itens	Domínio*	Instrumento de satisfação do paciente	Média	DP
13	P	O enfermeiro (a) está sempre muito desorganizado para aparentar calma.	4,0	0,83
15	P	O enfermeiro (a) dá bons conselhos.	4,0	0,72
8	E	O enfermeiro (a) faz muitas perguntas, mas quando ele(a) recebe a resposta, parece não fazer nada a respeito.	3,9	0,95
17	E	É sempre fácil entender o que o (a) enfermeiro (a) está dizendo.	3,8	1,03
24	E	O enfermeiro (a) sempre dá explicações completas e suficientes do por quê os exames foram solicitados.	3,8	0,94
25	P	O enfermeiro (a) é habilidoso (a) ao auxiliar o médico nos procedimentos.	3,8	0,52
5	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais amigável do que ele ou ela é.	3,7	1,00
9	C	Quando eu preciso conversar com alguém, eu posso contar meus problemas ao enfermeiro (a).	3,7	0,73
1	C	O enfermeiro (a) deveria ser mais atencioso (a) do que ele ou ela é.	3,5	1,07
10	C	O enfermeiro (a) está muito ocupado no posto para perder tempo conversando comigo.	3,5	1,23
2	E	O enfermeiro (a) muitas vezes acha que você não é capaz de entender a explicação médica sobre sua doença, então ele simplesmente não se preocupa em explicar.	3,3	0,88
11	E	Eu gostaria que o enfermeiro (a) me desse mais informações sobre os resultados do meu exame.	2,8	1,12

\*Domínios: E – educacional; C – Confiança; P - Profissional

diferenças estatisticamente significantes para as variáveis: sexo, nível de escolaridade e tempo de permanência na unidade. Em relação ao sexo, as mulheres relataram maior nível de satisfação em relação aos homens tanto para o total de itens do ISP ( $p=0,049$ ) como para o domínio profissional ( $p=0,044$ ).

Os pacientes com maior nível de escolaridade mostraram maior nível de satisfação com os cuidados de enfermagem, também para o mesmo domínio ( $p=0,047$ ), quando comparados aos que apresentavam menor nível de escolaridade. Ainda com relação ao domínio profissional, os pacientes que permaneceram internados na unidade de quatro a sete dias relataram maior nível de satisfação ( $p=0,034$ ), quando comparados aos pacientes que permaneceram de um a três dias internados.

Na avaliação da confiabilidade do ISP, por meio do coeficiente *alpha de Cronbach*, obteve-se consistência interna satisfatória para todos os domínios do ISP: confiança ( $\alpha=0,73$ ); profissional ( $\alpha=0,67$ ) e educacional ( $\alpha=0,70$ ).

## DISCUSSÃO

Trata-se de uma amostra composta, em sua maioria, por adultos, do sexo feminino, com união estável, nível de escolaridade fundamental incompleto, provenientes da enfermaria de gastrocirurgia, e sem experiência prévia de internação na unidade. Os pacientes relataram satisfação com os cuidados de enfermagem acima da média, obtendo-se, na maioria dos itens, pontuação acima de quatro pontos em todos os domínios do ISP, com ênfase para os domínios confiança e profissional.

Esses achados corroboram com um estudo nacional<sup>(15)</sup>, no qual as situações relacionadas aos mesmos domínios foram as que influenciaram o nível de satisfação de pacientes

adultos hospitalizados. Isto sugere que a avaliação do paciente com relação ao cuidado recebido, não está baseada somente nos procedimentos técnicos, mas também nas situações que demonstram confiança, empatia e paciência por parte do profissional que o assiste<sup>(11,13,15,38)</sup>.

É interessante verificar que as três situações relacionadas ao domínio confiança que obtiveram os maiores valores foram: “O enfermeiro (a) é uma pessoa agradável de se ter por perto”, “A gente se sente à vontade para fazer perguntas ao (a) enfermeiro (a)” e “Eu estou cansado (a) do (a) enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior”; confirmado achados precedentes da literatura de que o companheirismo, a confiança e a empatia apresentam relação com a satisfação do paciente hospitalizado<sup>(11-12)</sup>. Ressalta-se que o item: “Eu estou cansado (a) do (a) enfermeiro falar comigo como se eu fosse uma pessoa inferior” tem sua pontuação invertida, pois é uma sentença negativa em que a maioria dos participantes optou pela categoria de resposta “discordo totalmente”.

Embora os pacientes tenham relatado satisfação com os cuidados recebidos, verifica-se que os itens relacionados ao domínio educacional resultaram nas menores médias, o que sugere a necessidade de reavaliar o papel da equipe de enfermagem, em especial do enfermeiro, na provisão de informações e orientações aos pacientes assistidos. Outros estudos confirmam esse achado, e destacam que os pacientes que relataram ter recebido informações insuficientes sobre seu tratamento apresentam menor nível de satisfação com o cuidado de enfermagem<sup>(21,32,39)</sup>.

É importante destacar que a informação proporcionada pelos enfermeiros constitui um dos fatores-chave para a satisfação quanto ao cuidado de enfermagem recebido<sup>(3,11)</sup>, e também para a atuação do enfermeiro no processo de alta hospitalar, pois o aspecto

educacional é imprescindível para garantir o autocuidado do paciente e até evitar possíveis reinternações decorrentes da falta de orientação<sup>(40)</sup>.

Nessa perspectiva, o enfermeiro encontra-se numa posição estratégica para avaliar o entendimento do paciente sobre as orientações recebidas, pois além de ser o profissional que tem maior proximidade com o paciente durante a hospitalização<sup>(26,33)</sup>, é também o responsável pelo elo entre os demais membros da equipe multiprofissional<sup>(40-41)</sup>.

O tempo de internação foi evidenciado como um aspecto que influenciou a satisfação dos pacientes com relação ao domínio profissional, no qual aqueles que permaneceram internados durante um período de quatro a sete dias, relataram maior nível de satisfação em relação aos pacientes que permaneceram na unidade por um tempo inferior a três dias. Esse achado corrobora com um estudo prévio<sup>(42)</sup> ao apontar que a longa estadia está associada com maior nível de satisfação e, embora o autor não mencione as razões para esse achado, entende-se que o maior tempo de internação propicia mais oportunidades de vivenciar a dinâmica da unidade, principalmente em relação aos procedimentos e rotinas.

Um achado interessante para o presente estudo foi que as mulheres relataram maior nível de satisfação com os cuidados de enfermagem em relação aos homens. Embora esse achado seja congruente com o de outros estudos<sup>(19-22,24)</sup>, não há consenso na literatura sobre a influência dessa variável na satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem<sup>(24,38,42)</sup>.

Os dados deste estudo apontaram que quanto maior o grau de escolaridade, maior o nível de satisfação do paciente, o que pode ser explicado pela melhor compreensão e entendimento dos procedimentos aos quais são submetidos. Esses achados diferem de outros estudos<sup>(21,23)</sup> em que o nível de satisfação é inversamente proporcional ao grau de escolaridade do paciente, ou seja, quanto maior o grau de escolaridade, menor o nível de satisfação do paciente<sup>(11,21)</sup>.

Para a confiabilidade do ISP, avaliada por meio da consistência interna, os resultados mostraram valores satisfatórios para todos os seus domínios. Esses dados se assemelham ao estudo realizado por Oliveira<sup>(37)</sup>, no qual os valores do coeficiente *alpha de Cronbach* para os

domínios confiança, profissional e educacional foram respectivamente: 0,79; 0,62 e 0,88.

Salienta-se que os achados do presente estudo podem contribuir para a compreensão dos fatores que influenciam a satisfação com os cuidados de enfermagem, e podem ser utilizados como um recurso para avaliação da assistência de enfermagem. Uma das limitações deste estudo refere-se à amostra por conveniência, composta por um número restrito de sujeitos. A dificuldade de se obter um número maior de participantes na amostra ocorreu devido ao processo de trabalho na unidade, que não conta com uma estrutura organizada que favoreça o planejamento da alta hospitalar. Dessa maneira, alguns pacientes recebiam alta hospitalar sem apresentarem anteriormente a identificação de previsão no censo hospitalar, o que além de prejudicar a coleta de dados do estudo, comprometia também a continuidade da assistência de enfermagem oferecida.

## CONCLUSÕES

Este estudo possibilitou concluir que os 63 pacientes apresentaram satisfação acima da média com os cuidados de enfermagem, em todos os domínios do ISP. Embora a pontuação média do ISP tenha sido elevada para todos os domínios, as situações relacionadas ao domínio educacional foram as que resultaram em menor nível de satisfação, apontando para a necessidade de reavaliar as ações relacionadas à educação em saúde, em especial pelo enfermeiro.

As variáveis sexo, grau de escolaridade e tempo de permanência na unidade foram fatores que influenciaram o julgamento dos pacientes hospitalizados em relação ao nível de satisfação com os cuidados de enfermagem, enquanto o estado civil e a idade não influenciaram essa avaliação.

Apesar das limitações do estudo, foi possível identificar o nível de satisfação dos pacientes com o cuidado de enfermagem recebido em uma unidade de gastroenterologia, e as variáveis que influenciaram. Esses achados possibilitam ao enfermeiro implementar mudanças na prática e propor ações para a melhoria da qualidade da assistência, bem como dar visibilidade ao trabalho da equipe de enfermagem.

## REFERÊNCIAS

- 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;52(6):672-81.
- Linder-Pelz SU. Toward a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med.* 1982;16(5):577-82.
- Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. *J Adv Nurs.* 2009;65(3):692-701.
- Castle NG, Brown J, Hepner KA, Hays RD. Review of the literature on survey instruments used to collect data on hospital patients' perceptions of care. *Health Serv Res.* 2005;40(6 Pt 2):1996-2017. Review.
- Sofaer S, Firminger K. Patient perceptions of the quality of health services. *Annu Rev Public Health.* 2005;26:513-59.
- Risser NL. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. *Nurs Res.* 1975;24(1):45-52.
- Hinshaw AS, Atwood JR. A Patient Satisfaction Instrument: precision by replication. *Nurs Res.* 1982;31(3):170-5, 191.

8. Pascoe GC. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. *Eval Program Plann.* 1983;6(3-4):185-210.
9. Marryay MT. Jordanian nurses' job satisfaction, patients' satisfaction and quality of nursing care. *Int Nurs Rev.* 2006;53(3):224-30.
10. O'Connell B, Young J, Twigg D. Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum. *Int J Nurs Pract.* 1999;5(2):72-7.
11. Johansson P, Oléni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci.* 2002;16(4):337-44.
12. Thorsteinsson LS. The quality of nursing care as perceived by individuals with chronic illness: the magical touch of nursing. *J Clin Nurs.* 2002;11(1):32-40.
13. Liu Y, Wang G. Inpatient satisfaction with nursing care and factors influencing satisfaction in a teaching hospital in China. *J Nurs Care Qual.* 2007;22(3):266-71.
14. Moret L, Nguyen JM, Volteau C, Falissard B, Lombraïl P, Gasquet I. Evidence of a non-linear influence of patient age on satisfaction with hospital care. *Int J Qual Health Care.* 2007;19(6):382-9.
15. Oliveira AML, Guirardello EB. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev Esc Enferm USP.* 2006;40(1):71-7.
16. Otani K, Kurz RS, Harris LE. Managing primary care using patient satisfaction measures. *J Healthc Manag.* 2005;50(5):311-24; discussion 324-5.
17. Larrabee JH, Ostrow CL, Withrow ML, Janney MA, Hobbs GR Jr, Burant C. Predictors of patient satisfaction with inpatient hospital nursing care. *Res Nurs Health.* 2004;27(4):254-68.
18. Jaipaul CK, Rosenthal GE. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients? *J Gen Intern Med.* 2003;18(1):23-30.
19. Alhusban MA, Abualrub RF. Patient satisfaction with nursing care in Jordan. *J Nurs Manag.* 2009;17(6):749-58.
20. Akin S, Erdogan S. The Turkish version of the Newcastle Satisfaction with Nursing Care Scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs.* 2007;16(4):646-53.
21. Alasad JA, Ahmad MM. Patients' satisfaction with nursing care in Jordan. *Int J Health Care Qual Assur.* 2003;16(6):279-85.
22. Foss C. Gender bias in nursing care? Gender-related differences in patient satisfaction with the quality of nursing care. *Scand J Caring Sci.* 2002;16(1):19-26.
23. Sahin B, Yilmaz F, Lee KH. Factors affecting inpatient satisfaction: structural equation modeling. *J Med Syst.* 2007;31(1):9-16.
24. Rafii F, Hajinezhad ME, Haghani H. Nurse caring in Iran and its relationship with patient satisfaction. *Aust J Adv Nurs.* 2008;26(2):75-84.
25. Crow R, Gage H, Hampson J, Hart J, Kimber A, Story L, Thomas H. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technol Assess.* 2002;6(32):1-244. Review.
26. Mahon PY. An analysis of the concept 'patient satisfaction' as it relates to contemporary nursing care. *J Adv Nurs.* 1996;24(6):1241-8.
27. Cheung CS, Bower WF, Kwok SC, van Hasselt CA. Contributors to surgical in-patient satisfaction—development and reliability of a targeted instrument. *Asian J Surg.* 2009;32(3):143-50.
28. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. Patient satisfaction: a key concept of evaluating and improving nursing services. *J Nurs Manag.* 1999;7(1):19-28.
29. Larsson BW, Larsson G, Chantereau MW, von Holstein KS. International comparisons of patients' views on quality of care. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv.* 2005;18(1):62-73.
30. Renzi C, Tabolli S, Picardi A, Abeni D, Puddu P, Braga M. Effects of patient satisfaction with care on health-related quality of life: a prospective study. *J Eur Acad Dermatol Venereol.* 2005;19(6):712-8.
31. Kritsotakis G, Koutis AD, Kotsori A, Alexopoulos CG, Philalithis AE. Measuring patient satisfaction in oncology units: interview-based psychometric validation of the 'Comprehensive Assessment of Satisfaction with Care' in Greece. *Eur J Cancer Care.* 2010;19(1):45-52.
32. Walsh M, Walsh A. Measuring patient satisfaction with nursing care: experience of using the Newcastle Satisfaction with Nursing Scale. *J Adv Nurs.* 1999;29(2):307-15.
33. Laschinger HS, Hall LM, Pedersen C, Almost J. A psychometric analysis of the patient satisfaction with nursing care quality questionnaire: an actionable approach to measuring patient satisfaction. *J Nurs Care Qual.* 2005;20(3):220-30.
34. Otani K, Waterman B, Faulkner KM, Boslaugh S, Burroughs TE, Dunagan WC. Patient satisfaction: focusing on "excellent". *J Healthc Manag.* 2009;54(2):93-102; discussion 102-3.
35. Otani K, Kurz RS, Barney SM. The impact of nursing care and other healthcare attributes on hospitalized patient satisfaction and behavioral intentions. *J Healthc Manag.* 2004;49(3):181-96; discussion 196-7.
36. Salmond SS. Evaluating and reliability and validity of measurement instruments. *Orthop Nurs.* 2008;27(1):28-30. Comment on: *Orthop Nurs.* 2008;27(1):21-8.
37. Oliveira AML. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: adaptação cultural e validação do Patient Satisfaction Instrument [dissertação]. Campinas: Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas; 2004.
38. Ahmad MM, Alasad JA. Predictors of patients' experiences of nursing care in medical-surgical wards. *Int J Nurs Pract.* 2004;10(5):235-41.
39. McColl E, Thomas L, Bond S. A study to determine patient satisfaction with nursing care. *Nurs Stand.* 1996;10(52):34-8.
40. Pompeo DA, Pinto MH, Cesario CB, Araújo RRDF, Poletti NAA. Atuação do enfermeiro na alta hospitalar: reflexões a partir dos relatos de pacientes. *Acta Paul Enferm.* 2007;20(3):345-50.
41. Merkouris A, Ifantopoulos J, Lanara V, Lemonidou C. Developing an instrument to measure patient satisfaction with nursing care in Greece. *J Nurs Manag.* 1999;7(2):91-100.
42. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care.* 2001;13(5):385-90.