Patient Satisfaction Scale (PSS): validação para português, em contexto obstétrico.

**Patient Satisfaction Scale (PSS): validation for Portuguese in obstetric context**

Saruga, Cláudia; Marques, Maria João b; Sim-Sim, Margarida c

a Hospital do Espirito Santo de Évora EPE, Largo Sr. Da Pobreza, 7000-811 Évora, Portugal

[**claudiaacvs@gmail.com**](mailto:claudiaacvs@gmail.com)

b Hospital do Espirito Santo de Évora EPE, Largo Sr. Da Pobreza, 7000-811 Évora, Portugal

[**m.jp3@hotmail.com**](mailto:m.jp3@hotmail.com)

c Universidade de Évora. Escola Superior de Enfermagem S. João de Deus, Largo Sr. Da Pobreza, 7000-811 Évora, Portugal

[**msimsim@uevora.pt**](mailto:msimsim@uevora.pt)

1. RESUMO

**Enquadramento:** A satisfação da cliente obstétrica é indicador valorizado em relatórios de saúde. Estudos anteriores exploram diversos instrumentos entre os quais a PSS que tem mostrado noutros idiomas, propriedades psicométricas robustas. É importante ter instrumentos de fácil aplicação, em português, para melhor avaliação dos cuidados. **Objetivo:** Validar para português a PSS. **Método:** PSS aplicada a 91participantes, clientes dos cuidados de saúde primários, com filhos até 1 ano. De acordo com a validação do instrumento em contexto obstétrico, colocaram-se quatro hipóteses *a priori*: 1) esperam-se níveis moderados-elevados de satisfação; 2) espera-se associação direta entre a satisfação e o apoio dos enfermeiros no aleitamento materno [AM]; 3) maior satisfação nas mulheres com parto normal por via baixa e 4) maior valorização da dimensão dos Cuidados Técnicos. Foi feita a análise de sensibilidade, fiabilidade, validade concorrente, discriminante, convergente e fatorial. **Resultados:** Os resultados suportaram as hipóteses: 1) a média da PSS global é moderada a elevada (M=2.96; dp=.055), facto que abordando as descritivas se contextualiza na sensibilidade da PSS e evidencia o equilíbrio entre a felicidade e a ansiedade da crise da maternidade; 2) apresentam maior satisfação as clientes que reconhecem maior apoio dos enfermeiros no AM (r entre .461 e .535 com p>.05), uma vez que o AM é frequentemente problemático, provando a validade concorrente; 3) as mulheres com parto vaginal normal apresentam maior satisfação global e nas três dimensões, face aquelas com parto instrumentado (p>.05), aspeto que a prova a validade discriminante, uma vez que é expetável o parto ocorrer nos parâmetros fisiológicos e 4) são mais valorizados os cuidados técnicos (M=3.04; dp=.053), aspeto que concorre para demonstrar a validade fatorial, uma vez que no puerpério a vulnerabilidade emocional da mulher confere importância marcada a explicações dos técnicos. A escala global e sub-escalas tem uma consistência interna satisfatória (α de Cronbach entre .829 e .941). A análise fatorial com rotação Promax, suporta três fatores à semelhança da escala original. **Conclusão:** As propriedades observadas na PSS mostram-se satisfatórias. A PSS revela-se como uma medida válida da satisfação da cliente em contexto obstétrico.

**Palavras-chave:** Enfermagem de saúde materna, satisfação do utente, satisfação do cliente, desenvolvimento de instrumentos, medidas

1. ABSTRACT

**Background:** The obstetric client’s satisfaction is an indicator valued by health reports. Previous studies explored various instruments, like the PSS, which have shown, in other languages, robust psychometric properties. In order to improve the evaluation of healthcare, it is important to have instruments that are easy to apply in Portuguese. **Aim:** To validate the PSS in Portuguese. **Methods:** PSS applied to 91 participants, all of which primary healthcare clients with kids aged of 1 or less. According to the validation of the instrument in the obstetric context, four hypothesis were drawn *a priori*: 1) medium levels of satisfaction are expected; 2) direct association between satisfaction and the perception of nurses breastfeeding support is expected; 3) greater satisfaction of women through normal vaginal delivery; 4) bigger valorization of the dimension of Technical Care. The analysis regarded sensitivity, reliability, as well as concurrent, discriminant, converging and factorial validity. **Results:** The results support the hypothesis: 1) the average of the global PSS is moderate to high (M=2.96; dp=.055), a fact which, approaching the descriptive, contextualizes itself in the sensitivity of the PSS and highlights the balance between happiness and the anxiety in motherhood crisis (Meleis, 2010), 2) clients that acknowledge bigger support from nurses on breastfeeding (r between .461 and .535 with p>.05) present higher satisfaction, since breastfeeding is frequently problematic, proving the concurrent validity, 3) women with a normal vaginal delivery present a higher satisfaction both globally and on the three dimensions when compared with those that have an instrumented delivery (p>.05), an aspect which proves the discriminant validity, since the delivery is expected to occur according to the physiological parameters and 4) technical care are more valued (M=3.04; dp=.053), a fact that competes to demonstrate the factorial validity, since during the puerperium a woman’s emotional vulnerability values the technicians’ explanations (Lashinger et al, 2011). The global scale and subscales have a satisfactory internal consistency (α Cronbach between .829 and .941). Like the original scale, the factorial analysis with Promax rotation supports three factors. **Conclusion:** The properties observed at the PSS have shown to be satisfactory. PSS reveals itself as a valid measure of the obstetric client’s satisfaction.

**Key-words:** maternity nursing, patient satisfaction, client satisfaction, instrument development, measurement.

2. INTRODUÇÃO

As clientes obstétricas estão numa crise de desenvolvimento, preparando-se para a maternidade, um marco pessoal e familiar. Possuem lucidez sobre as escolhas, entram nas instituições de saúde com expetativas de felicidade e a assistência e o apoio de enfermagem que encontram, são fundamentais para o sucesso da experiência. A opinião sobre os cuidados auferidos pode condicionar a recordação mais ou menos positiva do internamento(1) e assim a rememoração de tornar-se mãe.

A satisfação da cliente obstétrica tem sido investigada através de escalas como a Newcastle Satisfaction with Nursing Scales(2), a Consumer Quality Index(3), a CONFORTS(4). Ressalta a associação com a maior informação recebida, individualização dos cuidados, apoio em contexto intra-parto, confiança nos enfermeiros, atitudes de calma e tranquilidade, antecipação de necessidades da mãe.

É útil a aplicação dos mesmos instrumentos de maneira a monitorizar a eficácia e qualidade dos cuidados, podendo converter-se em instrumentos de auditoria(5). Dada a importância da satisfação das mulheres na fase procriativa, justifica-se algum contributo para validar instrumentos em diferentes idiomas(6). Tendo a Patient Satisfaction Scale [PSS] demonstrado propriedades robustas em diversos países e áreas de cuidados, não existindo uma versão no idioma local, tanto quanto foi possível pesquisar, justifica-se o estudo atual que tem como objetivo: validar para a língua portuguesa a PSS(7, 8) em contexto de Cuidados Obstétricos.

**3. MATERIAIS E MÉTODOS**

Amostra de conveniência de 91 utentes cujo parto ocorreu num hospital do Alentejo. Dados recolhidos num Centro de Saúde na altura da vacinação dos filhos. Critérios de inclusão: 1) Nacionalidade portuguesa; 2) Maioridade; 3) Mães com filhos até doze meses.

A média de idade das mulheres era de 30,07 anos (DP=4,60).

**Instrumento.** A PSS é uma escala tipo *Likert*, com três sub-escalas: 1) Cuidados Técnicos, 2) Informação, 3) Interação. As cotações obtêm-se pela média, exprimindo pontuação mais elevada maior satisfação.

**Considerações Éticas.** Assegurou-se o consentimento dos sujeitos e a confidencialidade. O estudo teve a permissão da Direção Clínica do Centro de Saúde.

**4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Sensibilidade: As medidas de Assimetria exprimiram normalidade, para quatro itens, revelando que possuem boa capacidade de discriminar os sujeitos, mas os restantes seis, não estando associados a uma distribuição normal, não evidenciam, essa capacidade. Dado que a amostra é elevada (n>30), assume-se que a distribuição é satisfatoriamente aproximada à normal(9, 10). Fidelidade interna: Através do split-half reliability, obteve-se um valor de α=.883 no grupo de itens ímpares e α=.876 no segundo grupo. A correlação de Pearson entre as duas formas era elevada (r=.932), com um coeficiente de correção de Spearman-Brown de .965. O α de Cronbach da escala total foi de .941. Nas sub-escalas Cuidados Técnicos, Informação e Interação, os valores de α de Cronbach eram de .829 (itens 1, 2 e 3), de α=.941 (itens 4, 5, 6, e7) e de α=.857 (itens 8, 9, e 10), respetivamente. O método de bi-partição é usado em estudos com cunho de irrepetibilidade na recolha de dados, pelo carácter da variável em apreciação, pela inacessibilidade dos sujeitos, ou ainda pelos custos e manutenção das condições(11, 12). Foi uma opção, pois uma segunda comparência das participantes era imprevisível. Relativamente à consistência interna da escala global e sub-escalas, os valores dos α de Cronbach mostram-se satisfatórios e condicentes com o estudo finlândes(8), podendo supor-se que a variável latente é adequadamente avaliada através das manifestas.

Validade Concorrente:Na correlação de Pearson entre a PSS e o apoio sentido no AM o coeficiente r=.535 para a escala total, de r=.461 nos Cuidados Técnicos, de r=.507 na Informação e r= .480 na Interação (p=.0000, n=91). As associações entre a PSS e o apoio no AM pelos enfermeiros, são *bordelin*e, pois os valores de r de Pearson são pouco mais elevados que .40(13). Dado o tamanho da amostra interpretam-se como satisfatórias(11). Tendo em conta a adaptação que as mães vivem no processo de amamentação, uma das práticas maternas que necessita de grande assistência por parte dos enfermeiros no período pós-parto(14, 15), seria esperado que a associação entre as variáveis fosse significativa.

Validade Discriminante: O teste Mann-Whitney mostra que as mulheres com parto normal, estão em média, significativamente mais satisfeitas que aquelas com parto por fórceps/ventosa ou cesariana, tanto na PSS total (p=.024), Cuidados Técnicos (p=.025), Informação (p=.039) e Interação (p=.043). Era esperado que as mulheres com parto sem recurso a instrumental/cesariana, se manifestassem mais satisfeitas. Resultados são concordantes com outros estudos(16, 17), no que respeita a associação a dimensões técnico-profissionais, educacionais e de confiança

Validade Fatorial: O ensaio forçado a 3 fatores, mostrou 16 pares de fatores com correlações residuais superiores a ,05. O primeiro explica 65,4%; o segundo e terceiro são responsáveis por variância próxima (i.e 9,98% e 6,74%). A matriz rodada foi interpretada a partir do seu maior peso nos fatores respetivos. No item 3, evitou-se a consideração de sub-escalas com menos de 3 fatores(18), optando-se por inclui-lo à semelhança do modelo original conforme tabela seguinte. A perceção da cliente terá sido fruto de uma certa interpretação das competências dos enfermeiros, facto visível noutros estudos, que apontam para um misto de indicadores de afeto, cuidados técnicos e profissionalismo(1). Tendo a observação estatística feito supor alguma redundância nas variáveis manifestas ou um constructo demasiado específico(19).

Os componentes principais exprimiam um modelo semelhante ao do estudo original, identificando-se três dimensões. A co-representação do item 3, sugeriu uma estreita aproximação entre as dimensões Cuidados Técnicos e Informação. Do ponto de vista teórico tal é aceitável, pois os cuidados de enfermagem configuram a combinação de competências técnico-instrumentais e de conhecimento-comunicável, no sentido de melhor expressão do cuidar. Os clientes, conferem grande importância aos cuidados técnicos, no âmbito dos quais incluem a provisão de explicações sobre a sua condição de saúde(6). Foram assim valorizados os cuidados técnicos, aliando-os à informação oferecida. Tal é compreensível uma vez que as mulheres em sua casa terão que mobilizar essa informação e desempenhar papéis que no internamento foram supervisionados pelas enfermeiras e modelados através de educação para a saúde.

**5. CONCLUSÕES**

A PSS na versão portuguesa mostrou-se como um instrumento adequado para avaliar a satisfação das clientes em contexto obstétrico. A metodologia de tradução orientou-se para a segurança na transmissão das ideias contidas nas variáveis manifestas, a que não foi estranha também a formulação objetiva dos itens da escala original. A análise dos aspetos psicométricos, revelou propriedades adequadas à sua utilização em português. A organização fatorial, suporta um modelo de três dimensões proposto pelas autoras originais. Parece adequada à utilização em clientes do foro obstétrico, além das vantagens do próprio instrumento, por ser curto e de resposta rápida. Com esta validação alargam-se as potencialidades do instrumento e contribui-se para o desenvolvimento da avaliação dos cuidados de enfermagem em contexto obstétrico.

Como limitações reconhece-se que a validação foi realizada numa amostra de clientes sem re-teste. O local de resposta ocorreu em ambiente de cuidados de saúde, que pode levar a alguma desejabilidade social.

6. REFERÊNCIAS

1. Domingues R, Santos E, Leal M. Aspetos da satisfação das mulheres com a assitência ao parto: contribuição para o debate. Cadernos de Saúde Pública. 2004;20(Sup1):S52-S62.

2. Peterson W, Sword W, Charles C, DiCenso A. Adolescents' perceptions of inpatient postpartum nursing care. Qualitative Health Research. 2007;17(2):201-12.

3. Wiegers T. The quality of maternity care services as experienced by women in the Netherlands. BMC Pregnancy and Childbirth. 2009;9(18).

4. Janssen P, Dennis C, Reime B. Development and psycometric testing of the care in obstetrics: measure for testing satisfaction (CONFORTS) scale. Research in Nursing and Health. 2006;29:51-60.

5. Redshaw M. Women as consumers of maternity care: measuring "satisfaction" or "dissatisfaction". Birth. 2008;35(1):73-6.

6. Laschinger H, Gilbert S, Smith L. Patient saisfaction as a nurse-sensitive outcome. In: Moran D, editor. Nursing Outcomes The State of Science. 2nd ed. London: Jones & Bartlett Learning; 2011. p. 359-408.

7. Kim HS. Patient-Nurse collaboration in nursing care decision making: american studies. International Nursing Research Conference, Nursing Research: Global Health Perspectives; Los Angeles: CA: American Nurses Association and Council of Nurse Researchers; 1991. p. 399.

8. Suhonen R, Leino-Kilpi H, Välimäli M, Kim H. The patient satisfaction scale - an empirical investigation into Finnish adaptation. Journal of Evaluation in Clinical Practice. 2007;13:31-8.

9. Maroco J. Análise Estatística com a Utilização do SPSS. Lisboa: Edições Sílabo; 2003.

10. Pestana M, Gajeiro J. Análise de dados para Ciências Sociais: A Complementaridade do SPSS. Lisboa: Edições Sílabo; 2005.

11. Bryman A, Cramer D. Análise de Dados em Ciências Sociais. 3ª ed. Oeiras: Celta Editora; 2003.

12. Almeida L, Freire M. Metodologia da investigação em Psicologia e Educação. Braga: Psiquilíbrios; 2008.

13. Hill M, Hill A. Investigação por Questionário. Lisboa: Edições Sílabo; 2002.

14. Walker M. Breastfeeding Management for the Clinician. Boston: Jones & Bartlett Publishers; 2006.

15. Manning B. Transição para a parentalidade. In: Lowdermilk D, Perry S, editors. Enfermagem na Maternidade. 7ª ed. Loures: Lusodidacta; 2006. p. 521-56.

16. Odinino N, Guirardello E. Satisfação puerperal com os cuidados de enfermagem recebidos em alojamento conjunto. Texto & Contexto em Enfermagem. 2010;19(4):682-90.

17. Séguin L, Therrien R, Champagne F, Larouche D. The components of women's satisfaction with maternity care. Birth. 1989;16(3):109-13.

18. Dancey C, Reidy J. Estatísticas sem Matemática para Psicologia. 3ª ed. S. Paulo: Artmed; 2006.

19. Moreira J. Questionários: Teoria e Prática. Coimbra: Almedina; 2009.