





## ARTIGO ORIGINAL

### Percepção dos usuários sobre cuidados de enfermagem sob a perspectiva de Kristen Swanson

#### Users' perceptions of nursing care from Kristen Swanson's perspective

#### HIGHLIGHTS

1. Alta percepção positiva do cuidado recebido pelos usuários.
2. Os cinco elementos da teoria de Swanson são contextualizados.
3. O estudo envolveu vários ambientes de saúde.
4. Os usuários destacam a presença e a comunicação com a enfermagem.

Luís Alberto López-Romero<sup>1</sup>   
Sandra Lucrecia Romero-Guevara<sup>2</sup>   
Natalia Esquivel Garzón<sup>2</sup>   
Dora Inés Parra<sup>2</sup> 

#### RESUMO

**Objetivo:** Determinar a percepção dos usuários sobre o cuidado prestado pela enfermagem, sob a perspectiva de Kristen Swanson, em uma instituição de cuidado terciário. **Método:** Estudo observacional transversal em 192 adultos, selecionados por meio de amostragem probabilística estratificada por serviços, de um universo de 7.601 usuários, com precisão de 7%, frequência esperada de 50%, nível de confiança de 95% e efeito de projeto de 1. **Resultados:** Idade mediana: 43 anos; 56,77% mulheres; Estadia mediana: 5 dias. Pontuação geral em Cuidados Profissionais: 55,59. Não foram encontradas diferenças significativas na pontuação de acordo com idade ou duração da estadia. **Conclusões:** Os resultados mostram um cuidado abrangente, baseado nos cinco momentos da teoria de Swanson, destacando a competência da equipe para conhecer o usuário, acompanhá-lo, promover sua autonomia, fortalecer suas crenças e participar ativamente do processo de saúde.

**DESCRITORES:** Teoria de Enfermagem; Competência Profissional; Cuidados de Enfermagem; Empatia; Satisfação do Paciente.

#### COMO REFERENCIAR ESTE ARTIGO:

López-Romero LA, Romero-Guevara SL, Esquivel Garzón N, Parra DI. Percepção dos usuários sobre cuidados de enfermagem sob a perspectiva de Kristen Swanson. Cogitare Enferm [Internet]. 2026 [cited "insert year, month and day"];31:e99443pt. Available from: <https://doi.org/10.1590/ce.v31i0.99443pt>

<sup>1</sup>Universidad Autónoma de Bucaramanga, Facultad de Ciencias de la Salud, Bucaramanga, Santander, Colômbia.

<sup>2</sup>Universidad Industrial de Santander, Escuela de Enfermería, Bucaramanga, Santander, Colômbia.

## INTRODUÇÃO

A enfermagem, como disciplina profissional, constitui a maior força de trabalho no campo da saúde no mundo<sup>1</sup>. Seu desempenho é essencial para o cumprimento dos objetivos estratégicos das instituições de saúde, pois oferece serviços de alta qualidade<sup>2</sup>, os quais impactam os padrões de acreditação hospitalar, por meio do cuidado prestado pela equipe de enfermagem<sup>3</sup>.

Como disciplina, a enfermagem foca no cuidado abrangente da experiência de saúde das pessoas em seu processo de saúde, abrangendo dimensões física, psicológica, emocional, social e espiritual<sup>4</sup>. Neste contexto, o cuidado constitui um determinante-chave dos resultados físicos e emocionais do paciente, bem como um componente essencial da qualidade dos serviços de saúde<sup>2</sup>.

Evidências científicas ressaltam a importância de identificar a percepção dos pacientes sobre o cuidado que recebem, pois esses aspectos são essenciais para o desenvolvimento de programas voltados para melhorar a qualidade dos serviços<sup>5</sup>. No ambiente dinâmico da prática clínica, é essencial aplicar modelos e teorias disciplinares que guiem e sustentem o cuidado diário, integrando teoria e prática de forma eficaz<sup>6</sup>.

Nesse contexto, a literatura destaca que os modelos de enfermagem fornecem uma base sólida para uma excelente prática profissional, que deve estar alinhada com a visão, os valores e a filosofia institucional. Esses modelos refletem o compromisso dos profissionais com o cuidado e permitem que conceitos teóricos sejam operacionalizados por meio de teorias de médio alcance, que oferecem um nível mais alto de especificidade e são ajustadas ao campo prático dos enfermeiros<sup>7</sup>.

Em âmbito global, o desenho e a aplicação de modelos de enfermagem ganharam relevância no contexto clínico, ao integrar o conhecimento disciplinar ao uso de diversas estruturas metodológicas<sup>8</sup>. Um exemplo notável é a aplicação da Teoria do Cuidado de Kristen Swanson, a qual descreve os comportamentos esperados dos profissionais de enfermagem em cinco momentos-chave do cuidado: "conhecer" o sujeito do cuidado, "estar com" (presente durante o processo de saúde e doença), "fazer por" (agir em resposta às necessidades), "manter crenças" (garantir práticas adequadas) e "facilitar" (educar para a saúde).

A teoria de Swanson demonstrou, por meio de avaliações empíricas, ser coerente, clara, parcimoniosa e aplicável a diversos contextos clínicos. Seu desenvolvimento permitiu a criação de instrumentos específicos para identificar comportamentos da equipe de enfermagem na prestação de cuidados<sup>5</sup>. Esses comportamentos se tornaram fatores determinantes que influenciam a percepção e a satisfação dos pacientes em relação ao serviço de saúde. Avaliar a percepção dos usuários implica analisar sua experiência como sujeitos que interagem com profissionais treinados, comprometidos e responsáveis no processo de cuidado. Essa percepção é influenciada por vários fatores, incluindo a cultura, assim como características pessoais como idade, sexo, religião, nível educacional, experiências anteriores e a natureza da doença<sup>10-11</sup>.

Estudos anteriores focaram em avaliar a percepção do cuidado humanizado<sup>12-13</sup> e a qualidade do cuidado<sup>14-16</sup>. Entretanto, dois componentes transcendentais na prestação de cuidados de enfermagem não foram analisados em conjunto: a capacidade cognitiva do profissional de cuidados e a habilidade de oferecer cuidados humanizados. Portanto, o presente estudo teve como objetivo determinar a percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por enfermagem, do ponto de vista de Kristen Swanson, em uma instituição de cuidados terciários.

## MÉTODO

Realizou-se um estudo observacional analítico de corte transversal entre outubro e dezembro de 2024, em uma instituição de saúde de alta complexidade em Bucaramanga, Colômbia. A pesquisa seguiu as recomendações para fortalecer a comunicação dos estudos observacionais (estudos transversais STROBE).

A população era composta por pessoas hospitalizadas em serviços de hospitalização, emergências para adultos, emergências pediátricas, emergências ginecológicas e unidades de terapia intensiva. Usuários com mais de 18 anos com estadia mínima de 24 horas foram incluídos. Pessoas sob sedação, com transtornos mentais, diagnóstico psiquiátrico ou que não tinham um familiar ou acompanhante não foram incluídas.

A amostra consistiu em 192 participantes (usuários, familiares e/ou cuidadores), selecionados por meio de amostragem probabilística estratificada pelo serviço. O cálculo foi feito com base em um universo de 7.601 altas hospitalares no último trimestre, com precisão de 7%, uma frequência esperada de 50%, nível de confiança de 95% e um efeito de design de 1.

Para a coleta de dados, foi utilizado o instrumento Cuidado Profissional (CPS) de Kristen Swanson, validado em espanhol e composto por 15 itens distribuídos em duas subescalas: cuidador compassivo e cuidador competente<sup>17-18</sup>. As respostas foram registradas em uma escala de Likert de quatro pontos, variando de 1 (fortemente discordante) a 4 (fortemente de acordo). A pontuação geral é obtida através da soma dos itens, com uma faixa possível de 15 a 60 pontos, onde um valor de 15 pontos ou menos é considerado deficiente, médio de 16 a 30 pontos, bom de 31 a 45 e 46 a 60 excelente<sup>19</sup>. O instrumento tem uma confiabilidade relatada de  $\alpha = 0,90$ <sup>19</sup>.

A aplicação foi realizada por membros previamente treinados de uma incubadora de pesquisa. Um formulário eletrônico (Google Forms) foi usado para registrar dados sociodemográficos e escalar respostas. A seleção dos participantes foi randomizada, após a explicação do objetivo do estudo e a assinatura do consentimento informado.

Os dados foram exportados para o Excel e analisados no Stata 14.0. Foram aplicadas estatísticas descritivas (frequências absolutas e relativas, medianas e intervalos interquartílicos). A normalidade foi verificada com o teste de Shapiro-Wilk. Para a análise bivariada, foi aplicado o teste Mann-Whitney U e as pontuações globais foram comparadas por subescalas de acordo com o tempo de internação hospitalar ( $\leq 5$  dias e  $> 5$  dias) e a idade ( $\leq 43$  e  $> 43$  anos). Considerou-se um valor de  $p < 0,05$  como estatisticamente significativo.

A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da instituição e o Comitê de Pesquisa Científica Técnica, do Hospital Universitario de Santander – Empresa Social del Estado (HUS-ESE) conforme a comunicação HUS-ESE-202441101-1330-000000587, de acordo com as disposições das Atas 10 (25 de setembro) e 14 (25 de outubro) de 2024. Respeitaram-se os princípios éticos estabelecidos na legislação colombiana para pesquisa com seres humanos. O consentimento informado foi solicitado e registrado digitalmente por meio de uma pesquisa.

## RESULTADOS

Um total de 192 pessoas concordou em participar deste estudo, de acordo com o tamanho da amostra calculado. Nenhum participante se absteve de responder à

pesquisa. A idade mediana era de 43 anos e a maioria eram mulheres (n=109; 56,8%). A internação mediana no hospital foi de 5 dias (Q1–Q3: 2–10). Incluíram-se participantes de todos os serviços clínicos de uma instituição de cuidado terciário em Bucaramanga, Colômbia (Tabela 1).

**Tabela 1.** Características sociodemográficas dos participantes. Bucaramanga, Santander, Colômbia, 2024

| Variável                                  | n   | % o Mediana (Q1-Q3) |
|---|-----|---------------------|
| Idade (anos)                              | 157 | 43 (30 - 59)        |
| Sexo                                      |     |                     |
| Feminino                                  | 109 | 56,77               |
| Masculino                                 | 83  | 43,23               |
| Número de dias de permanência             | 192 | 5 (2 - 10)          |
| Serviço                                   |     |                     |
| Especialidades cirúrgicas                 | 18  | 9,38                |
| Hospitalização em Ginecologia-Obstetrícia | 26  | 13,54               |
| Neonatos                                  | 9   | 4,69                |
| Pediatria                                 | 11  | 5,73                |
| UCI adultos                               | 17  | 8,85                |
| UCI pediátrica                            | 2   | 1,04                |
| Unidade de queimados                      | 5   | 2,6                 |
| Emergências de adultos                    | 59  | 30,73               |
| Emergências pediátricas                   | 21  | 10,94               |
| Emergências Ginecologia-Obstetrícia       | 7   | 3,65                |
| Medicina Interna                          | 17  | 8,85                |

Fonte: Os autores (2024).

Quanto ao cuidado recebido, a pontuação geral foi de 55,59 pontos. De acordo com a escala utilizada, esse valor corresponde a um nível de cuidado classificado como “Excelente”, pois está dentro da faixa estabelecida de 52 a 60 pontos. Esse resultado reflete uma presença ativa por parte da equipe de enfermagem, caracterizada por empática, dedicação, que promove a conexão emocional e o acompanhamento espiritual na relação terapêutica.

Ao comparar os resultados de acordo com a duração da internação hospitalar ( $\leq 5$  dias vs.  $> 5$  dias), observou-se uma percepção altamente positiva do cuidado recebido. Na subescala “Cuidador Compassivo”, a maioria dos itens estava no nível de resposta “sempre”, com frequências entre 80% e 95%, sendo o item “Respeitoso” o mais valorizado (95,31%). Alguns aspectos, como “Ouça atentamente”, “Capaz de oferecer esperança” e “Atento aos seus sentimentos”, apresentaram proporções ligeiramente menores (79,17%, 71,88%, 70,83%, respectivamente), embora mantendo uma tendência positiva. Da mesma forma, na subescala “Cuidador Competente”, a maioria dos itens ultrapassou 80% das respostas favoráveis, destacando a percepção de que o profissional de enfermagem é clinicamente competente, demonstra proficiência técnica e oferece um cuidado acolhedor e respeitoso com pontuações acima de 90%. Apenas o item “Pessoal” (Fez ela se sentir importante?) estava abaixo desse limite (72,92%). Em nenhum caso houve diferença estatisticamente significativa entre os grupos nos dias de internação, segundo a análise bivariada ( $p > 0,05$ ).

A comparação da pontuação global da escala entre pacientes internados  $\leq 5$  dias e  $>5$  dias mostrou mediana semelhante (59 (Q1:56–Q3:60) vs. 58,5 (Q1:53–Q3:60), sem diferenças estatisticamente significativas ( $p = 0,322$ ). O mesmo ocorreu com as medianas das subescalas “Cuidador Compassivo” e “Cuidador Competente”, cujos valores não diferiam ( $p. > 0,05$ ). (Tabela 2)

**Tabela 2.** Análise bivariada da pontuação da escala CPS de acordo com o tempo de permanência dos participantes. Bucaramanga, Santander, Colômbia, 2024

| Escala/Subescala               | Todos<br>Med (Q1-Q3) | $\leq 5$ dias de<br>permanência<br>Med (Q1-Q3) | $>5$ dias de<br>permanência<br>Med (Q1-Q3) | Valor p* |
|--------------------------------|----------------------|--|--|----------|
| Escore geral CPS               | 59 (55 - 60)         | 59 (56 - 60)                                   | 58,5 (53 - 60)                             | 0,322    |
| Mediana geral CPS              | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                                      | 4 (4 - 4)                                  | 0,366    |
| Escore de Cuidador Compasivo   | 32 (29 - 32)         | 32 (29 - 32)                                   | 31 (27,5 - 32)                             | 0,217    |
| Mediana de Cuidador Compasivo  | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                                      | 4 (4 - 4)                                  | 0,19     |
| Escore Cuidador competente     | 28 (27 - 28)         | 28 (27 - 28)                                   | 28 (26 - 28)                               | 0,386    |
| Mediana de Cuidador Competente | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                                      | 4 (4 - 4)                                  | 0,871    |

Med = Mediana. \* Teste U de Mann-Whitney.

Fonte: Os autores (2024).

Quanto à idade dos participantes, a análise bivariada mostrou que a pontuação global mediana foi de 58 pontos (Q1:54–Q3:60), sem diferenças significativas entre aqueles com 43 anos ou menos e aqueles com mais idade (59 (Q1:55–Q3:60) vs. 58 (Q1:53–Q3:60),  $p = 0,547$ ). Da mesma forma, as medianas em ambas as subescalas foram semelhantes e não foram encontradas diferenças estatisticamente significativas em nenhum dos itens avaliados ( $p > 0,05$ ). (Tabela 3)

**Tabela 3.** Análise bivariada da pontuação da escala CPS de acordo com a idade dos participantes. Bucaramanga, Santander, Colômbia, 2024

| Escala/Subescala            | Todos<br>Med (Q1-Q3) | Idade $\leq 43$ anos<br>Med (Q1-Q3) | Idade $>43$ anos<br>Med (Q1-Q3) | Valor p* |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------------|---------------------------------|----------|
| Escore geral CPS            | 58 (54 - 60)         | 59 (55 - 60)                        | 58 (53 - 60)                    | 0,547    |
| Mediana geral CPS           | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                           | 4 (4 - 4)                       | 0,882    |
| Escore Cuidador Compasivo   | 31 (28 - 32)         | 32 (28 - 32)                        | 31 (28 - 32)                    | 0,546    |
| Mediana Cuidador Compasivo  | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                           | 4 (4 - 4)                       | 0,879    |
| Escore Cuidador Competente  | 28 (26 - 28)         | 28 (26 - 28)                        | 28 (25 - 28)                    | 0,699    |
| Mediana Cuidador Competente | 4 (4 - 4)            | 4 (4 - 4)                           | 4 (4 - 4)                       | 0,708    |

Med = Mediana. \* Teste U de Mann-Whitney.

Fonte: autores (2024).

## DISCUSSÃO

Este estudo incluiu 192 pacientes adultos, em sua maioria jovens adultos e mulheres, provenientes de 10 serviços pertencentes a uma instituição de alta complexidade. Os resultados apresentam uma pontuação de 55,59 na escala CPS (variação: 15 a 60), o que indica uma excelente percepção do cuidado prestado pelos enfermeiros, sem diferenças de internação ou idade dos pacientes, e com resultados equivalentes para as subescalas de “Cuidador Compassivo” e “Cuidador Competente”. De forma semelhante, em outro estudo, o grupo controle que recebeu o cuidado habitual obteve



uma boa avaliação, com média de 50,2 pontos na escala CPS, sugerindo que o cuidado em ambientes hospitalares geralmente é percebido positivamente pelos pacientes<sup>20</sup>.

Os resultados são consistentes com pesquisas que mostram a influência da empatia, comunicação eficaz e competência técnica na percepção do cuidado<sup>13,21</sup>. Da mesma forma, foi documentado que pacientes hospitalizados valorizam significativamente o cuidado humanizado oferecido pelos enfermeiros, o que reforça a importância dessa abordagem na prática clínica<sup>15</sup>.

A análise das subescalas mostrou uma mediana de 31 (Q1:28-Q3:32) para Cuidador Compassivo e 28 pontos (Q1:26-Q3:28) para Cuidador Competente, refletindo alta favorabilidade em ambas as dimensões. Não foram encontradas diferenças significativas dependendo do tempo de internação ou da idade do paciente, sugerindo um cuidado homogêneo e padronizado. Esses achados reforçam a consistência no cuidado de enfermagem em diferentes serviços e faixas etárias, favorecendo uma percepção equitativa do cuidado<sup>15</sup>.

No entanto, a Teoria do Cuidado, de Kristen Swanson, enfatiza a importância de processos como “saber” e “estar com”, que envolvem uma compreensão profunda e uma presença autêntica na relação de cuidado. Isso nos permite inferir que, embora o cuidado seja percebido como homogêneo, é essencial considerar as experiências individuais e as necessidades específicas de cada paciente, especialmente para adultos mais velhos, para garantir um cuidado verdadeiramente centrado na pessoa. Nesse sentido, foi relatado que adultos mais velhos podem ter expectativas diferentes quanto à qualidade do cuidado<sup>22</sup>, o que sugere a necessidade de futuras explorações que aprofundem esse aspecto<sup>23</sup>.

A análise de cada item mostrou, em termos gerais, uma percepção positiva em todos os aspectos avaliados na escala. Respeito e bondade foram os aspectos mais valorizados na interação entre enfermeiro e paciente, o que não significa que não existam áreas para melhoria<sup>24</sup>. A menor valorização da atenção aos sentimentos e a percepção de serem importantes sugerem que alguns pacientes podem experimentar uma desconexão emocional com a equipe de enfermagem, o qual poderia estar relacionado à carga de trabalho, treinamento em comunicação emocional ou barreiras na relação terapêutica<sup>25</sup>.

Estudos prévios indicaram que os pacientes demonstram maior satisfação quando o cuidado é próximo e afetuoso, mas tendem a valorizar em menor escala aspectos relacionados ao apoio emocional e à empatia<sup>26</sup>. A literatura documentou que o reconhecimento das emoções do paciente e a capacidade de demonstrar interesse genuíno em seu bem-estar são fatores determinantes na percepção global do cuidado<sup>26</sup>. Portanto, recomenda-se a implementação de programas contínuos de treinamento voltados para o pessoal de saúde, com o objetivo de fortalecer a sensibilidade e as competências no acompanhamento emocional. Da mesma forma, sugere-se o desenvolvimento de estratégias institucionais que otimizem o tempo de interação entre enfermeiros e pacientes, promovendo um cuidado humanizado baseado em comunicação eficaz, empatia e respeito à dignidade do paciente<sup>27</sup>.

O presente estudo evidencia a relevância da aplicabilidade da teoria de Kristen Swanson no contexto hospitalar latino-americano. Pesquisas anteriores relataram que a implementação de modelos teóricos de cuidado melhora a percepção e a qualidade do cuidado do paciente<sup>9</sup>. A revisão da literatura destaca a aplicabilidade da teoria de Swanson em diversos ambientes clínicos, especialmente em unidades de terapia intensiva neonatal, pronto-socorro, cuidados paliativos e saúde mental. Em particular, um estudo que avaliou a percepção do cuidado prestado durante o parto,

utilizando uma intervenção baseada na teoria de Swanson, apresentou uma pontuação significativamente maior, de 59,8 na escala CPS, em comparação com 50,2 pontos no grupo controle. Esse resultado sugere que intervenções estruturadas, baseadas em modelos teóricos, podem aprimorar a percepção do cuidado prestado<sup>20</sup>.

Os achados sugerem que o hospital poderia fortalecer a percepção do cuidado por meio de programas de treinamento em comunicação empática e validação emocional do paciente. Avaliações periódicas com a escala CPS permitiriam monitorar a qualidade do cuidado e detectar oportunidades de melhoria. A implementação de oficinas de simulação clínica focadas em melhorar a presença e a sensibilidade emocional da equipe de enfermagem pode reforçar a percepção positiva do cuidado e fortalecer o vínculo terapêutico com os pacientes. O treinamento em habilidades de comunicação demonstrou melhorar significativamente a interação entre enfermeiros e pacientes, aumentando a satisfação do paciente e a qualidade do atendimento prestado<sup>28</sup>.

No entanto, é importante reconhecer que, embora a teoria de Swanson ofereça uma estrutura sólida para o cuidado humanizado, sua implementação pode ser limitada em certos contextos clínicos onde as demandas e a carga de trabalho dificultam sua aplicação abrangente. Além disso, sua abordagem subjetiva e a variabilidade na interpretação de seus princípios podem levar a diferenças em sua implementação prática. Portanto, qualquer estratégia de treinamento ou intervenção deve considerar as particularidades do ambiente clínico para garantir sua viabilidade e sustentabilidade a longo prazo<sup>29</sup>.

Dentre os pontos fortes deste estudo estão a realização de uma amostragem probabilística, ajustada ao tamanho de cada serviço, e o cálculo formal do tamanho da amostra. Essa abordagem metodológica fortalece a validade interna dos achados, permitindo sua generalização dentro da instituição e em contextos hospitalares com características organizacionais semelhantes na Colômbia.

Além disso, foi utilizado um instrumento validado e confiável, como a escala CPS, adaptada ao contexto cultural e linguístico colombiano, que garante precisão na medição das percepções de cuidado. A inclusão de uma amostra diversa, proveniente de múltiplos serviços clínicos, oferece uma visão mais completa da dinâmica do cuidado em diferentes cenários de cuidado. No entanto, a realização do estudo em uma única instituição pública de ensino superior pode limitar a aplicabilidade dos achados a outros ambientes hospitalares, dadas as possíveis diferenças na infraestrutura, organização da equipe, recursos disponíveis e eficiência nos processos de cuidado<sup>30</sup>.

Por outro lado, embora os resultados sugiram uma percepção homogênea e positiva do cuidado, o desenho transversal do estudo limita a capacidade de estabelecer relações causais entre as variáveis avaliadas. Por exemplo, não foi possível determinar se a percepção positiva do cuidado é influenciada pela experiência dos enfermeiros ou pela duração da internação hospitalar, o que poderia facilitar a construção de vínculos mais estreitos. No entanto, a ausência de diferenças significativas nas percepções, tanto na escala geral quanto nas subescalas, sugere que a qualidade do cuidado percebida pelos pacientes permanece alta, independentemente dessas variáveis.

Nesse contexto, é essencial que estudos futuros considerem a avaliação em diferentes níveis de cuidado e em diferentes contextos institucionais, a fim de identificar como essas variáveis impactam a percepção do cuidado. Pesquisas anteriores na Colômbia indicaram que fatores sociodemográficos, como a idade do paciente e o tempo de hospitalização, também influenciam a percepção da qualidade do cuidado<sup>15</sup>. Portanto, é pertinente aprofundar esses aspectos para desenhar estratégias que fortaleçam a qualidade do cuidado em diversos cenários. Além disso, seria relevante avaliar como a

implementação de intervenções baseadas na teoria de Swanson impacta a percepção do cuidado ao longo do tempo e em diferentes níveis de cuidado, permitindo o estabelecimento de estratégias de melhoria sustentável<sup>9</sup>.

## CONCLUSÕES

Este estudo reafirma a importância de integrar modelos teóricos como o de Kristen Swanson na prática diária de enfermagem para melhorar a percepção dos pacientes sobre o cuidado. Os achados destacam a relevância da empatia e da competência técnica, ressaltando a necessidade de desenhar estratégias que fortaleçam a relação enfermeiro-paciente em diversos contextos clínicos.

Concluiu-se que a implementação de intervenções baseadas na teoria de Swanson é eficaz em fornecer uma estrutura sólida na prática profissional, permitindo um cuidado mais humanizado e centrado no paciente. No entanto, destaca-se a necessidade de aprofundar a compreensão das experiências individuais, especialmente em grupos vulneráveis, e fortalecer estratégias institucionais para facilitar o acompanhamento emocional.

A contribuição deste estudo na prática clínica é significativa, pois reafirma a necessidade de consolidar o cuidado centrado na pessoa, no qual a interação enfermeiro-paciente é fortalecida a partir de uma visão unitária transformadora. Por outro lado, sugere a incorporação de fundamentos teóricos do cuidado nos planos curriculares de treinamento dos futuros profissionais de enfermagem, a fim de promover uma prática reflexiva em relação ao cuidado humanizado.

Por fim, recomenda-se continuar com avaliações periódicas usando instrumentos como a escala CPS, que permitirá monitorar a qualidade do cuidado, identificar áreas de melhoria e promover treinamento contínuo em competências emocionais e comunicativas.

## REFERÊNCIAS

1. Wakefield MK, Williams DR, Le Menestrel S, Flaubert JL, National Academies of Sciences, Engineering, et al. The future of nursing 2020-2030: charting a path to achieve health equity. [Internet]. National Academies Press (US); 2021 [cited 2025 Feb 8]. 466 p. Available from: <https://doi.org/10.17226/25982>
2. Yusefi AR, Sarvestani SR, Kavosi Z, Bahmaei J, Mehrizi MM, Mehralian G. Patients' perceptions of the quality of nursing services. BMC Nursing [Internet]. 2022 [cited 2025 Feb 8];21:131. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00906-1>
3. Avia I, Hariyati RTS. Impact of hospital accreditation on quality of care: a literature review. Enferm Clin [Internet]. 2019 [cited 2025 Mar 23 2025];29(Suppl 2):315-20. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.06.003>
4. Aviles Gonzalez CI, Galletta M, Chessa E, Melis P, Contu P, Jimenez Herrera MF. Caring efficacy: nurses' perceptions and relationships with work-related factors. Acta Biomed [Internet]. 2019 [cited 2025 Feb 8];90(Suppl 11):74-82. Available from: <https://doi.org/10.23750/abm.v90i11-S.8684>
5. Al-Jabri FYM, Turunen H, Kvist T. Patients' perceptions of healthcare quality at hospitals measured by the revised humane caring scale. J Patient Exp [Internet]. 2021 [cited 2025 Feb 8];8:1-8. Available from: <https://doi.org/10.1177/23743735211065265>
6. Saifan A, Devadas B, Daradkeh F, Abdel-Fattah H, Aljabery M, Michael LM. Solutions to bridge the theory-practice gap in nursing education in the UAE: a qualitative study. BMC Med Educ [Internet]. 2021



[cited 2025 Feb 8];21:490. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02919-x>

7. Hansen BS, Dysvik E. Expanding the theoretical understanding in Advanced Practice Nursing: Framing the future. Nurs Forum [Internet]. 2022 [cited 2025 Jun 17];57(6):1593-8. Available from: <https://doi.org/10.1111/nuf.12827>
8. Carvajal EY, Herrera BS. Los modelos de enfermería aplicados en la práctica clínica: revisión integrativa. Archivos de Medicina (Manizales) [Internet]. 2018 [cited 2025 Feb 8];18(1):86-96. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/325900351\\_Los\\_modelos\\_de\\_enfermeria\\_aplicados\\_en\\_la\\_practica\\_clinica\\_revision\\_integrativa](https://www.researchgate.net/publication/325900351_Los_modelos_de_enfermeria_aplicados_en_la_practica_clinica_revision_integrativa)
9. Beristain-García I, Álvarez-Aguirre A, Huerta-Baltazar MI, Casique-Casique L. Kristen Swanson's theory of care: literature review. Sanus [Internet]. diciembre de 2022 [cited 2025 Feb 8];7:e212. Available from: <https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.212>
10. Silva-Fhon J, Ramón-Cordova S, Vergaray-Villanueva S, Palacios-Fhon V, Partezani-Rodrigues R. Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria [Internet]. 2015 [cited 2025 Feb 8];12(2):80-7. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2015.04.001>
11. Afaya A, Hamza S, Gross J, Acquah NA, Aseku PA, Doeyela D. Assessing patient's perception of nursing care in medical-surgical ward in Ghana. Int J Caring Sci [Internet]. 2017 [cited 2025 Feb 8];10(3):1329-40. Available from: <https://www.proquest.com/docview/1988004217/abstract/259B8F810D844F5DPQ/1>
12. Monje VP, Miranda CP, Oyarzún GJ, Seguel PF, Flores GE. Percepção do cuidado de enfermagem humanizado na perspectiva dos usuários hospitalizados. Ciencia y enfermería [Internet]. 2018 [cited 2025 Feb 8];24. Available from: <https://doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>
13. Fernández-Silva CA, Mansilla-Cordeiro EJ, Flores AA, Mansilla BA, Garcés Saavedra MI. Perception of hospitalized patients regarding nursing care. Enfermería Cuidados Humanizados [Internet]. 2022 [cited 2025 Feb 8];11(1) e2635. Available from: <https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
14. Kalfoss M, Owe J. Empirical verification of swanson's caring processes found in nursing actions: systematic review. Open J Nurs [Internet]. 2015 [cited 2025 Feb 8];05(11):976-86. Available from: <https://doi.org/10.4236/ojn.2015.511104>
15. Lenis-Victoria CA, Manrique-Abril FG. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan [Internet]. 2015 [cited 2025 Feb 8];15(3):413-25. Available from: <https://doi.org/10.5294/aqui.2015.15.3.9>
16. Kurniawati ND, Karamy E, Pradanie R, Yuswanto TJA. Factors affecting patient's perception on nurse's carative-caring behaviour. Enferm Clin [Internet]. 2020 [cited 2025 Feb 8];30(Suppl 3):31-4. Available from: <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.12.021>
17. González-Ortega Y. Instrumento Cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad. Aquichan [Internet]. 2008 [cited 2025 Jun 17];8(2):170-82. Available from: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/134>
18. Vesga Gualdrón LM, Ruiz de Cárdenas CH. Validez y confiabilidad de una escala de cuidado profesional en español. Av Enferm [Internet]. 2016 [cited 2025 Feb 8];34(1):69-78. Available from: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v34n1.44488>
19. Posada Morales MN. Adaptación transcultural de la escala de cuidado profesional (CPS): adecuación semántica [thesis on the Internet]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011 [cited 2025 Feb 8]. 107 p. Available from: <https://repositorio.unal.edu.co/items/3d50db31-4027-4a68-98a6-9c2759841720>
20. Ortega Barco MA, Muñoz de Rodríguez L. Evaluation of the Nursing Care Offered during the Parturition Process. Controlled Clinical Trial of an Intervention based on Swanson's Theory of Caring versus Conventional Care Investig Educ Enferm [Internet]. 2018 [cited 2025 Mar 23];36(1):e05. Available from: <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e05>

21. Ruiz-Cerino JM, Tamariz López MM, Méndez-González LA, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Perception of the quality of nursing care from the perspective of people hospitalized in a public hospital. SANUS [Internet]. 2020 [cited 2025 Feb 9];5(14):1-9. Available from: <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
22. Rojas Espinoza JB, García Hernández ML, Cárdenas Becerri L, Vázquez Galindo L, Kempfer SS. Adaptation of Kristen Swanson's Model for Nursing Care in Older Adults. Texto contexto enferm [Internet]. 2018 [cited 2025 Mar 23];27(4):e0660017. Available from: <https://doi.org/10.1590/0104-07072018000660017>
23. Davis-Toledo G, Bustamante-Muñoz W, López-Caja I. La buena enfermera según las personas mayores: "que sea amable, dedicada y que me explique". Index de Enfermería [Internet]. 2020 [cited 2025 Feb 9];29(3):117-21. Available from: <https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e12714>
24. Dois-Castellón A, Bravo-Valenzuela P, Martínez-Pereira A. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. Index de Enfermería [Internet]. 2022 [cited 2025 Feb 9];31(4):250-4. Available from: <https://doi.org/10.58807/indexenferm20225169>
25. Saavedra Chinchayán M, León Montoya G, Dávila Guerrero A. Therapeutic communication of the nurse, from the perspective of the hospitalized patient at the General Hospital of Jaén, Peru. Enferm Glob [Internet]. 2021 [cited 2025 Feb 9];20(61):379-94. Available from: <https://doi.org/10.6018/eglobal.417451>
26. McKelvey MM. Finding meaning through Kristen Swanson's caring behaviors: a cornerstone of healing for nursing education. Creat Nurs [Internet]. 2018 [cited 2025 Jun 17];24(1):6-11. Available from: <https://doi.org/10.1891/1078-4535.24.1.6>
27. Meneses-La-Riva ME, Suyo-Vega JA, Fernández-Bedoya VH. Humanized care from the nurse-patient perspective in a hospital setting: a systematic review of experiences disclosed in spanish and portuguese scientific articles. Front Public Health [Internet]. 2021 [cited 2025 Jun 17];3(9):737506. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8678081/>
28. Nikmanesh P, Mohammadzadeh B, Nobakht S, Yusefi AR. Nurses Communication Skills Training and Its Effect on Patients' Satisfaction in Teaching Hospitals of Shiraz University of Medical Sciences. Iran J Health Sci [Internet]. 2018 [cited 2025 Mar 23];6(4):22-9. Available from: <https://doi.org/10.18502/jhs.v6i4.201>
29. Yasin AMA. Theory critique of Kristen Swanson's theory of caring. Open J Nurs [Internet]. 2023 [cited 2025 Mar 23];13(8):528-36. Available from: <https://doi.org/10.4236/ojn.2023.138035>
30. Al-Hussami M, Al-Momani M, Hammad S, Maharmeh M, Darawad M. Patients' perception of the quality of nursing care and related hospital services. Health Prim Car [Internet]. 2017 [cited 2025 Mar 23];1(2):1-6. Available from: <https://doi.org/10.15761/HPC.1000110>

***Users' perceptions of nursing care from Kristen Swanson's perspective*****ABSTRACT**

**Objective:** To determine users' perceptions of the care provided by nursing personnel, from Kristen Swanson's perspective, in a tertiary care institution. **Method:** Cross-sectional observational study of 192 adults, selected through stratified probability sampling by service, from a universe of 7,601 users, with 7% precision, 50% expected frequency, 95% confidence level, and 1 design effect. **Results:** Median age: 43 years; 56.77% women; median stay: 5 days. Overall score in Professional Care: 55.59. No significant differences in the score were found according to age or length of stay. **Conclusions:** The results show comprehensive care, based on the five moments of Swanson's theory, highlighting the team's competence in getting to know the user, accompanying them, promoting their autonomy, strengthening their beliefs, and actively participating in the health process.

**DESCRIPTORS:** Nursing Theory; Professional Competence; Nursing Care; Empathy; Patient Satisfaction.

***Percepción de los usuarios del cuidado brindado por enfermería desde la visión de Kristen Swanson***  
**RESUMEN**

**Objetivo:** Determinar la percepción de los usuarios sobre el cuidado brindado por enfermería, desde la perspectiva de Kristen Swanson, en una institución de tercer nivel de atención. **Método:** Estudio observacional de corte transversal en 192 adultos, seleccionados mediante muestreo probabilístico estratificado por servicios, a partir de un universo de 7.601 usuarios, con una precisión del 7 %, frecuencia esperada del 50 %, nivel de confianza del 95 % y efecto de diseño de 1. **Resultados:** Mediana de edad: 43 años; 56,77 % mujeres; mediana de estancia: 5 días. Puntaje global del Cuidado Profesional: 55,59. No se hallaron diferencias significativas en el puntaje según edad ni duración de la estancia. **Conclusiones:** Los resultados evidencian un cuidado integral, basado en los cinco momentos de la teoría de Swanson, resaltando la competencia del personal para conocer al usuario, acompañarlo, promover su autonomía, fortalecer sus creencias y participar activamente en su proceso de salud.

**DESCRIPTORES:** Teoría de Enfermería; Competencia Profesional; Atención de Enfermería; Empatía; Satisfacción del Paciente.

**Recebido em:** 30/04/2025

**Aprovado em:** 24/10/2025

**Editor associado:** Dr. Gilberto Tadeu Reis da Silva

**Autor Correspondente:**

Dora Inés Parra

Universidad Industrial de Santander, Facultad de Salud

Carrera 32 # 29-31, Bucaramanga, Colombia

E-mail: [doiparra@uis.edu.co](mailto:doiparra@uis.edu.co)

**Contribuição dos autores:**

Contribuições substanciais para a concepção ou desenho do estudo; ou a aquisição, análise ou interpretação de dados do estudo -

**López-Romero LA, Parra DI.** Elaboração e revisão crítica do conteúdo intelectual do estudo - **Romero-Guevara SL, Esquivel Garzón N, Parra DI.** Responsável por todos os aspectos do estudo, assegurando as questões de precisão ou integridade de qualquer parte do estudo - **López-Romero LA, Romero-Guevara SL, Esquivel Garzón N, Parra DI.** Todos os autores aprovaram a versão final do texto.

**Conflitos de interesses:**

Os autores declaram não haver conflitos de interesse a serem divulgados.

**Disponibilidade de dados:**

Os autores declaram que os dados estão disponíveis de forma completa no corpo do artigo.

ISSN 2176-9133



Este obra está licenciada com uma [Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).