



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2014: SIC - XXVI SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2014
<b>Local</b>	Porto Alegre
<b>Título</b>	Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço emergência: revisão integrativa
<b>Autor</b>	JÉSSICA PULINO PERALTA
<b>Orientador</b>	MARIA ALICE DIAS DA SILVA LIMA

**Introdução:** A satisfação do paciente é um importante indicador para avaliar a qualidade da assistência por envolver a percepção subjetiva do indivíduo sobre o cuidado que recebe. A atuação da equipe de enfermagem é o principal elo entre o usuário e a instituição de saúde e é, portanto, essencial para se avaliar a qualidade da assistência em serviços de saúde. Os serviços de emergência apresentam peculiaridades, como a superlotação e a sobrecarga de trabalho, que podem influenciar na percepção dos pacientes sobre o cuidado recebido, o que justifica a necessidade da análise da satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem nesses serviços.

**Objetivo:** Analisar, na produção científica, a satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviços de emergência.

**Metodologia:** Trata-se de um estudo de revisão integrativa, em que foram percorridas cinco etapas: identificação do problema, busca na literatura, avaliação dos dados, análise dos dados e apresentação da síntese do conhecimento. Em janeiro de 2014, foi realizado um levantamento das publicações indexadas nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SCOPUS, CINAHL, Web of Science, BDNF e SciELO. Os critérios de inclusão foram artigos originais, de revisão sistemática ou integrativa, teses e dissertações publicadas no período de 2003 a 2013, nos idiomas inglês, espanhol e português. Ao final, 12 estudos foram selecionados para compor a amostra.

**Resultados parciais:** Constatou-se que a maioria dos artigos (50%) foi produzida nos Estados Unidos, sendo que foi encontrado apenas um artigo (8,34%) do Brasil. O ano de 2013 foi o que teve mais publicações sobre a temática, totalizando 4 estudos (33,34%). O Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) foi o instrumento mais utilizado para coleta de dados, correspondendo a 50% dos 10 artigos que utilizaram algum instrumento. Em relação ao delineamento de pesquisa, constatou-se que grande parte dos artigos eram estudos descritivos (50%) e que 81,8% das publicações foram classificadas com nível de evidência 6. Evidenciou-se que a maioria dos estudos apresentou bons níveis de satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem, sendo que foram identificados cuidados que influenciaram positivamente a satisfação, como a habilidade técnica do enfermeiro, a empatia e a paciência. Igualmente foram levantados aspectos que influenciaram negativamente a satisfação, dentre eles, o elevado tempo de espera pelos cuidados e a pouca atenção dada pelos profissionais aos pacientes. Os estudos apresentam resultados divergentes quanto à associação de variáveis demográficas e à satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem.

**Considerações finais:** Frente ao exposto, evidencia-se que os achados dos estudos incluídos nesta revisão indicam que os usuários estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Entretanto, há alguns aspectos que influenciam na satisfação dos pacientes, os quais deveriam ser mais aprofundados em investigações futuras. Ressalta-se que há escassez de publicações em relação ao tema no cenário nacional. Entende-se que a disponibilização do CECSS para uso no Brasil seria uma importante contribuição para produção do conhecimento na temática no país, visto que foi o instrumento mais utilizado no cenário internacional.