

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA HOSPITALAR NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS



Vittoria Zarpelão De Matos¹; Maria Alice Dias Da Silva Lima².
E-mail: vittoria.zarp.95@gmail.com

1 Acadêmica de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Bolsista de Iniciação Científica (BIC/UFRGS);

2 Professora Titular da Escola de Enfermagem da UFRGS.



Introdução

❖ A qualidade do atendimento em urgência e emergência tem sido um desafio para as instituições, gestores e profissionais (SANTOS et al, 2013, AZEVEDO et al, 2010).

❖ Um dos indicadores para avaliação da qualidade dos cuidados prestados é a percepção dos usuários, que pode fornecer informações para nortear o planejamento de ações, visando ao aprimoramento da assistência de enfermagem (TURRINI; LEBRÃO; CÉSAR, 2008).

Objetivo

Analisar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos cuidados de enfermagem de um serviço de emergência.

Método

❖ **Tipo de estudo:** quantitativo, descritivo, de corte transversal;

❖ **Amostra:** 385 usuários adultos atendidos por um período mínimo de seis horas em um serviço de emergência de Porto Alegre e posteriormente, internados em unidades clínicas ou cirúrgicas;

❖ **Coleta de dados:**

- Instrumento autoaplicável, dividido em três dimensões: Estrutura, Processo e Resultado, validado com alfa de Cronbach de 0,899;
- Escala do tipo Likert, com cinco opções de respostas;
- Período: agosto a novembro de 2015.

❖ **Análise dos dados:** Estatística descritiva para as variáveis categóricas; cálculo de medidas de posição e dispersão para as variáveis contínuas;

❖ **Princípios éticos:** De acordo com as diretrizes e normas regulamentadoras envolvendo pesquisa em seres humanos, conforme Resolução nº 446 de 2012.

Resultados

✓ **Caracterização da amostra:**

- Média de idade de 56 anos;
- Maioria do sexo masculino;
- 47% não concluíram o ensino fundamental;
- 74,3% atendimentos clínicos ;
- Classificação de risco recebida com maior frequência foi muito urgente (59%) ;
- Tempo de permanência médio: 105,97 horas.

✓ **Percepção dos usuários:**

- Média de pontuação obtida foi de 127,76, correspondente a 77,4% do valor máximo do questionário (165 pontos).
- Diferença significativa entre a dimensão Processo (maior média) quando comparada com as dimensões Estrutura e Resultado, que não diferiram entre si.
- Associação significativa com:

	Estrutura	Processo	Resultado	Total
Faixa etária		18 a 30 anos tiveram percepção menor de qualidade		
Turno de chegada	Chegada pela tarde com avaliação melhor do que noite			
Tempo de espera para CR			Quanto maior o tempo de espera, menor a pontuação total do questionário	
Tempo de permanência no SE		Menos de 24 horas, médias com valores mais baixos; acima de 7 dias, médias de valores mais elevados		
Sala de atendimento	Os usuários que não passaram pela sala Verde avaliaram a qualidade dos cuidados de enfermagem...			...como melhor do que os atendidos nesta sala.

Conclusões

- ❖ O atendimento de enfermagem tem influência positiva na satisfação dos usuários quanto ao cuidado recebido no serviço de emergência.
- ❖ Maior média do domínio Processo indica a importância do indivíduo ser tratado como único, tendo suas particularidades respeitadas.
- ❖ Os resultados permitem o conhecimento das necessidades e expectativas dos usuários e oferecem subsídios para melhoria da qualidade dos cuidados prestados.

Referências

- SANTOS, J. L. G. et al. Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 26, n. 2, p. 136-43, 2013.
- AZEVEDO, A. L. C. S. et al. Organização de serviços de emergência hospitalar: uma revisão integrativa de pesquisas. *Revista Eletrônica de Enfermagem*, v. 12, n. 4, p.736-45, 2010.
- TURRINI, R. N. T. LEBRÃO, M. L; CÉSAR, C. L. G. Resolutividade dos serviços de saúde por inquérito domiciliar: percepção do usuário. *Cadernos de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v.24, n. 3, p. 663-674, 2008