



SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA XXVIII SIC

paz no plural



Evento	Salão UFRGS 2016: SIC - XXVIII SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
Ano	2016
Local	Campus do Vale - UFRGS
Título	Avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem em serviço de emergência hospitalar na perspectiva dos usuários
Autor	VITTÓRIA ZARPELÃO DE MATOS
Orientador	MARIA ALICE DIAS DA SILVA LIMA

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

Vitória Zarpelão de Matos; Maria Alice Dias da Silva Lima
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

A qualidade do atendimento em urgência e emergência tem sido um desafio para as instituições, gestores e profissionais. 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. O objetivo desta pesquisa é analisar a percepção dos usuários sobre a qualidade dos cuidados de enfermagem de um serviço de emergência. Trata-se de estudo quantitativo, do tipo descritivo, de corte transversal. A amostra foi composta por 385 usuários adultos atendidos por um período mínimo de seis horas em um serviço de emergência de Porto Alegre e, posteriormente, encaminhados para unidades de internação clínicas e cirúrgicas. Os dados foram coletados no período de agosto a novembro de 2015. Foi utilizado o questionário “Percepção de usuários acerca da assistência de enfermagem na Unidade de Emergência de Adultos”, que é um instrumento autoaplicável, elaborado com 33 proposições, divididas nas dimensões Estrutura, Processo e Resultado. Para as respostas, foi utilizada uma escala do tipo Likert, com cinco opções que variam de “concordo totalmente” a “discordo totalmente”, com uma alternativa neutra. Para análise, utilizou-se estatística descritiva para as variáveis categóricas e cálculo de medidas de posição e dispersão para as variáveis contínuas. Os princípios éticos foram respeitados e foi garantida a privacidade e anonimato dos participantes. O instrumento mostrou-se confiável para responder aos objetivos, com alfa de Cronbach de 0,899. A média de idade dos usuários foi de 56 anos, com maior número de participantes do sexo masculino; 47% não concluíram o ensino fundamental. A maioria dos pacientes recebeu atendimento clínico (74,3%). A classificação de risco recebida com maior frequência foi muito urgente (59%) e o tempo de permanência médio foi de 105,97 horas. A percepção dos usuários sobre a qualidade dos cuidados de enfermagem no serviço de emergência foi considerada boa, indicando percepção positiva sobre a qualidade dos cuidados recebidos. A média de pontuação obtida foi de 127,76 correspondente a 77,4% do valor máximo do questionário (165 pontos). Houve diferença significativa entre a dimensão Processo, que apresentou média maior quando comparada com as dimensões Estrutura e Resultado, que não diferiram entre si. Conclui-se que o atendimento de enfermagem influencia a satisfação dos usuários nas dimensões de estrutura, processo e resultado. Evidencia-se o papel da equipe de enfermagem para a satisfação dos usuários e a avaliação positiva sobre a qualidade do atendimento. Os resultados permitem o conhecimento das necessidades e expectativas dos usuários e oferecem subsídios para melhoria da qualidade dos cuidados prestados.