

25^a

13 a 15
de maio de
2014

Semana de Enfermagem

Hospital de Clínicas de Porto Alegre - Escola de Enfermagem da Ufrgs

Local: Anfiteatro Carlos César de Albuquerque - HCPA



Práticas inovadoras em saúde:



a contribuição da Enfermagem



**GRUPO DE ENFERMAGEM DO
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE
ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS**

*Práticas inovadoras em saúde:
a contribuição da Enfermagem*

13 a 15 de maio de 2014

Local

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Anfiteatro Carlos César de Albuquerque
Porto Alegre - RS

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Presidente

Prof^o Amarílio Vieira de Macedo Neto

Vice-Presidente Médico

Prof^a Nadine Oliveira Clausell

Vice-Presidente Administrativo

Bel.Tanira Andreatta Torelly Pinto

Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

Prof^o Eduardo Pandolfi Passos

Coordenadora do Grupo de Enfermagem

Prof^a Ana Maria Müller de Magalhães

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitor

Prof^o Carlos Alexandre Netto

ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS

Diretora

Prof^a Eva Neri Rubim Pedro

Projeto gráfico, ilustração e diagramação

Gleci Beatriz Luz Toledo

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO-CIP

S471p Semana de Enfermagem (25. : 2014 : Porto Alegre, RS)
Práticas inovadoras em saúde: a contribuição da enfermagem; anais [recurso eletrônico] / 25. Semana de Enfermagem ; promoção e realização Grupo de Enfermagem do Hospital de Clínicas de Porto Alegre, Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul; coordenadora Sônia Beatriz Cocco de Souza; projeto gráfico, ilustração e diagramação Gleci Beatriz Luz Toledo. - Porto Alegre : HCPA, UFRGS, Escola de Enfermagem, 2014.
1 CD-ROM

ISBN:

1. Enfermagem - Eventos. I. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. II. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. III. Souza, Sonia Beatriz Cocco de. IV Título.

NLM: WY3

Bibliotecária responsável: Jacira Gil Bernardes - CRB 10/463

RELAÇÃO ENTRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM AS VARIÁVEIS DEMOGRÁFICAS E DE ATENDIMENTO EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

Patricia Fatima Levandovski, Maria Alice Dias da Silva Lima, Aline Marques Acosta

Introdução: A avaliação de serviços de saúde tem despertado interesse no cenário nacional e internacional, devido à crescente preocupação com a melhoria da qualidade da atenção à saúde. Um dos indicadores para avaliar a qualidade dos serviços de emergência é a satisfação dos usuários, que é influenciada pelo cuidado prestado pelos enfermeiros. **Objetivo:** Analisar a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem recebidos em um serviço de emergência hospitalar. **Método:** Trata-se de um estudo quantitativo, descritivo, de corte transversal realizado no Serviço de Emergência (SE) de um hospital universitário da região sul do Brasil. A amostra foi constituída de 250 usuários maiores de 18 anos, que permaneceram mais de seis horas no serviço. Utilizou-se para coleta de dados o Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP), validado para a cultura brasileira, e uma ficha de identificação com dados coletados em prontuário eletrônico. A análise dos dados foi realizada por meio de estatística descritiva e inferencial. **Resultados:** A satisfação dos usuários foi significativamente associada à idade ($p=0,000$), a escolaridade ($p=0,009$) e ao tempo de permanência no serviço ($p=0,004$), de forma que quanto maior a idade, e quanto menor a escolaridade e o tempo de permanência, maior é a satisfação no serviço de emergência. Não houve diferença significativa entre a associação da satisfação com o sexo ($p=0,518$), número de atendimentos recebidos em 2012 ($p=0,822$) e a classificação de risco recebida ($p=0,804$). A média da satisfação dos usuários que se encontravam na unidade vascular foi significativamente maior ($p=0,000$) do que a das demais salas de atendimento serviço. **Conclusão:** Foi identificada relação entre a satisfação e variáveis demográficas e de atendimento prestado pelos enfermeiros. Constatou-se que as variáveis idade, escolaridade, tempo de permanência no serviço e sala de atendimento influenciam na satisfação dos usuários.