

DIOVANE GHIGNATTI DA COSTA; GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA; VERA LÚCIA MENDES DIA; ELISA DE SOUZA CONTE; MARILENE HOERLLE NOZARI

O Grupo de Gestão do Relacionamento com o Cliente (GGRC) possui atividades relacionadas à Pesquisa de Satisfação de Clientes do HCPA e pretende divulgar suas atividades e aproximar os colaboradores à meta relacionada à satisfação do cliente, aos seus resultados e propósitos. O GGRC iniciou suas atividades no início do ano de 2005. Procurou primeiramente aprimorar o método utilizado para a coleta de dados e acompanhar as melhorias implementadas nas diferentes áreas. Os questionários são preenchidos, espontaneamente, pelos clientes em 51 áreas (internação e ambulatório). Acadêmicos da UFRGS coletam e operacionalizam o tratamento dos dados. As informações são disponibilizadas para as lideranças, mensalmente, através do sistema de Informações Gerenciais, desde julho de 2005, permitindo o acompanhamento e comparação dos resultados. Os dados podem ser divulgados nas unidades, pelas chefias, através da grade de divulgação da pesquisa, disponibilizada na gráfica. Os elogios, críticas e sugestões registrados são encaminhados às áreas para conhecimento e manifestação. A opinião do cliente com relação ao atendimento recebido têm sido um dos focos de atenção do planejamento estratégico do Hospital. Painel de controle: perspectiva "Cliente - Referência em qualidade percebida". A meta na internação é atingir 80% no grau ótimo e no ambulatório 85% no grau ótimo+bom. A pesquisa de satisfação é um importante instrumento para orientar as ações gerenciais. Permite que a missão institucional se concretize através de ações nas diferentes áreas, oriundas da percepção do próprio cliente, que ganha um espaço para manifestar suas necessidades. São importantes o comprometimento de todos buscando melhorar o processo da pesquisa de satisfação e a implementação de melhorias nos setores.

#### RELATO DE EXPERIENCIA DO PETIT COMITÊ DO DIAGNÓSTICO DE ENFERMAGEM (DE) NO SERVIÇO DE ENFERMAGEM EM CENTRO CIRÚRGICO (SECC)

MÁRCIA WEISSHEIMER, MARTA GOES; ROSE LAGEMANN; SIMONE PASIN; ROSANE PIROVANO; DIONISIO FERME, CATIUSCIA RAMOS

Introdução: Buscando adequar-se à sistematização da assistência de enfermagem (SAE) na Instituição, as enfermeiras das unidades do SECC organizaram um petit comitê (PC): Hemodinâmica (UHD), Centro Cirúrgico Ambulatorial, Bloco Cirúrgico (UBC), Recuperação Pós-Anestésica e Centro de Material e Esterilização. Objetivo: Descrever a experiência do petit comitê na identificação dos DE mais frequentes e as intervenções. Material e métodos: O PC reuniu-se semanalmente desde março de 2005. Após o embasamento

teórico e discussão em grupo sobre os sinais e sintomas nos pacientes das unidades do SECC, foram escolhidos os mais frequentes, seus fatores relacionados e intervenções, a partir do cadastro no sistema informatizado da instituição. Os instrumentos para anamnese e exame físico da UBC e UHD foram revisados e adequados para essas unidades. Resultados: Os DE(s) foram: dor aguda, confusão aguda, risco para função respiratória alterada, risco para desequilíbrio do volume de líquidos, risco para lesão pelo posicionamento perioperatório - RLPP (incluído), integridade tissular prejudicada, risco para o prejuízo da integridade da pele, risco para infecção, medo, ansiedade. Após a definição realizou-se a revisão bibliográfica inclusive dos fatores relacionados, sinais e sintomas e as intervenções de enfermagem. Essa revisão foi apresentada ao Grupo de Trabalho do Diagnóstico de Enfermagem, formado por representantes de todas as unidades, para discussão e posterior aprovação. Considerações finais: A oportunidade de trabalhar com o DE proporcionou a habilitação para uso de uma nova ferramenta tecnológica, além de exigir maior dedicação na busca de conhecimentos teóricos no desempenho da prática diária. Nesse momento, além de dar continuidade ao trabalho, divulgamos a metodologia por trazer transparência e visibilidade dada ao cuidado de enfermagem a toda a equipe.

#### MAPAS CONCEITUAIS NO ENSINO DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO TEÓRICA

ANA LUÍSA PETERSEN COGO; ANA PAULA SHEFFER SCHELL DA SILVA; ANDRÉIA MARTINS SPECHT; EVA NERI RUBIM PEDRO

INTRODUÇÃO: Mapas conceituais são representações gráficas de relações entre conceitos ou de seus significados ligados entre si por proposições (Dutra, 2007). Nos últimos anos ocorreu um crescente interesse dos cursos de graduação e de pós-graduação em enfermagem na utilização dessa metodologia que privilegia o desenvolvimento do pensamento crítico nos alunos. Os mapas conceituais podem ser confeccionados em papel, mas hoje conta-se com o auxílio de software para sua confecção. OBJETIVO: Descrever as possíveis aplicações de mapas conceituais no ensino de enfermagem apresentadas em artigos publicados em periódicos indexados. MATERIAIS E MÉTODOS: Estudo exploratório qualitativo de revisão bibliográfica na base de dados Web of Science no período de maio de 2003 a maio de 2008 utilizando os descritores concept mapping e nursing education. RESULTADOS E CONCLUSÕES: Foram identificadas dezoito publicações para a análise caracterizadas por 10 (55,55%) relatos de pesquisa, 6 (33,33%) relatos de experiência, 1 (5,55%) editorial e 1 (5,55%) pesquisa bibliográfica. A maioria das publicações ocorreu no ano de 2007 (38,88%), no periódico Journal of Nursing Education (55,55%) e foram desenvolvidos em Universidades dos Estados Unidos (72,22%). Apenas em dois (11,11%) estudos foi relatado o uso de

software para realização do mapa conceitual. As disciplinas que empregaram a metodologia foram bastante diversificadas sendo todas em temas pertinentes a enfermagem. As principais vantagens apontadas pelos autores foram: possibilidade de acompanhamento do pensamento do aluno, interligação entre diferentes disciplinas e como uma ferramenta de avaliação da aprendizagem. Consta-se que apesar de ser uma metodologia utilizada no ensino de enfermagem, ainda carece de pesquisas que aprofundem suas possibilidades de acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem e do apoio de software para sua elaboração.

#### ESTRESSE OCUPACIONAL DO ENFERMEIRO: ESTRESSORES NO TRABALHO EM HOSPITAL

CÁTIA SOUZA; ADRIANA FERTIG

**Introdução:** Enquanto aluna percebi que no trabalho do enfermeiro existem inúmeros enfrentamentos, como o envolvimento emocional com os pacientes e familiares, que é inevitável. São inúmeras as tarefas assistenciais, administrativas e educacionais que desempenham durante seu trabalho. **Objetivo:** Conhecer os principais fatores desencadeantes do estresse durante as atividades do enfermeiro no hospital. **Materiais e métodos:** Pesquisa bibliográfica do tipo exploratório descritivo acerca do estresse, principalmente o estresse ocupacional e suas conseqüências. Para tanto busquei pesquisa em livros, dissertações, teses, revistas, jornais e periódicos através de base de dados eletrônicos. Utilizando referencial teórico de 1997 a 2008, excluídos os textos referentes ao estresse do enfermeiro em unidades básicas de saúde, atendimento pré-hospitalar e referente somente aos auxiliares e técnicos de enfermagem. **Resultados e conclusões:** Os trabalhos utilizados apontam inúmeros fatores que causam estresse durante o trabalho do enfermeiro como sobrecarga de tarefas, escala de trabalho e folgas, enfrentar a morte, falta de reconhecimento, relacionamento com a equipe multiprofissional, com os familiares, entre outros. Estes acabam ocasionando problemas de saúde entre os quais estão problemas músculo-esqueléticos, cardiovasculares, gastrintestinais entre outros. Foi possível constatar que a profissão realmente é estressante, mas que os enfermeiros buscam estratégias de enfrentamento como atividade física, relacionamento com familiares, sair com amigos, pensar em Deus, lazer, entre outros visando diminuir este estresse. Conclui-se com isto que é importante estudar mais o assunto, buscando pesquisa de campo, para que os fatores que ocasionam estresse possam ser minimizados.

#### PROPOSTA DE SUBMISSÃO À NANDA INTERNATIONAL DE NOVOS DIAGNÓSTICOS DE ENFERMAGEM NA ÁREA DE RADIOLOGIA

AMÁLIA DE FÁTIMA LUCENA; BEATRIZ CAVALCANTI JUCHEM, VANESSA KENNE LONGA-

RAY, MARA REGINA FERREIRA GOUVEA; MIRIAM DE ABREU ALMEIDA

**Introdução:** Os diagnósticos de enfermagem se constituem na base às intervenções de enfermagem, que visam obter os melhores resultados possíveis na assistência aos pacientes. A classificação diagnóstica da North American Nursing Diagnosis Association (NANDA) é uma das mais usadas e, iniciativas ao desenvolvimento de novos diagnósticos têm surgido, a fim de qualificar a assistência nas diferentes especialidades. Propostas de novos diagnósticos são encaminhadas à NANDA para avaliação e posterior publicação para uso internacional. Na área da radiologia, observa-se a necessidade de desenvolvimento de diagnósticos específicos para aplicação na prática clínica. O contraste iodado é utilizado em exames de imagem e estima-se que milhões de injeções são ministradas anualmente no mundo. Esta substância não é isenta a efeitos colaterais, que podem manifestar-se desde reações leves até efeitos ameaçadores à vida. Assim, pensou-se em desenvolver diagnósticos que reflitam as necessidades de cuidado nessa especialidade. **Objetivo:** propor à NANDA novos diagnósticos relacionados ao uso de contraste iodado em exames radiológicos: **Reação adversa ao contraste iodado e Risco para reação adversa ao contraste iodado.** **Material e método:** realizou-se revisão da literatura, além de considerar fatores importantes da prática clínica, fundamentando-se todos os aspectos referentes à estrutura dos diagnósticos de enfermagem. Também são indicados os principais resultados esperados e intervenções de enfermagem para cada diagnóstico. Um projeto de desenvolvimento está sendo elaborado, para contemplar todas as questões. **Resultados e Conclusões:** espera-se, com a aprovação dessa proposta, instrumentalizar a equipe de enfermagem para reconhecer, tratar e prevenir as reações adversas ao contraste iodado.

#### ACURÁCIA DOS DIAGNÓSTICOS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

MAIKO MARINI; MARIA DA GRAÇA OLIVEIRA CROSSETTI

A acurácia dos Diagnósticos de Enfermagem (DE) refere-se à precisão no julgamento e na interpretação da situação clínica e de vida do paciente, trata-se do diagnosticar com exatidão em relação às evidências (LUNNEY, 2001). Busca-se verificar o grau de acurácia de 10 DE prevalentes em serviço de emergência de um hospital universitário, através da escala de Lunney (1990). Trata-se de um estudo exploratório, descritivo e documental, com abordagem qualitativa. O campo de estudo foi a Sala de Observação Adulto do Serviço de Emergência do HCPA (SOA-SE/HCPA). A unidade análise foram os prontuários de pacientes. Passos do processo de coleta de dados: seleção aleatória intencional do prontuário a partir da verificação do registro de