

# 25<sup>a</sup>

13 a 15  
de maio de  
2014

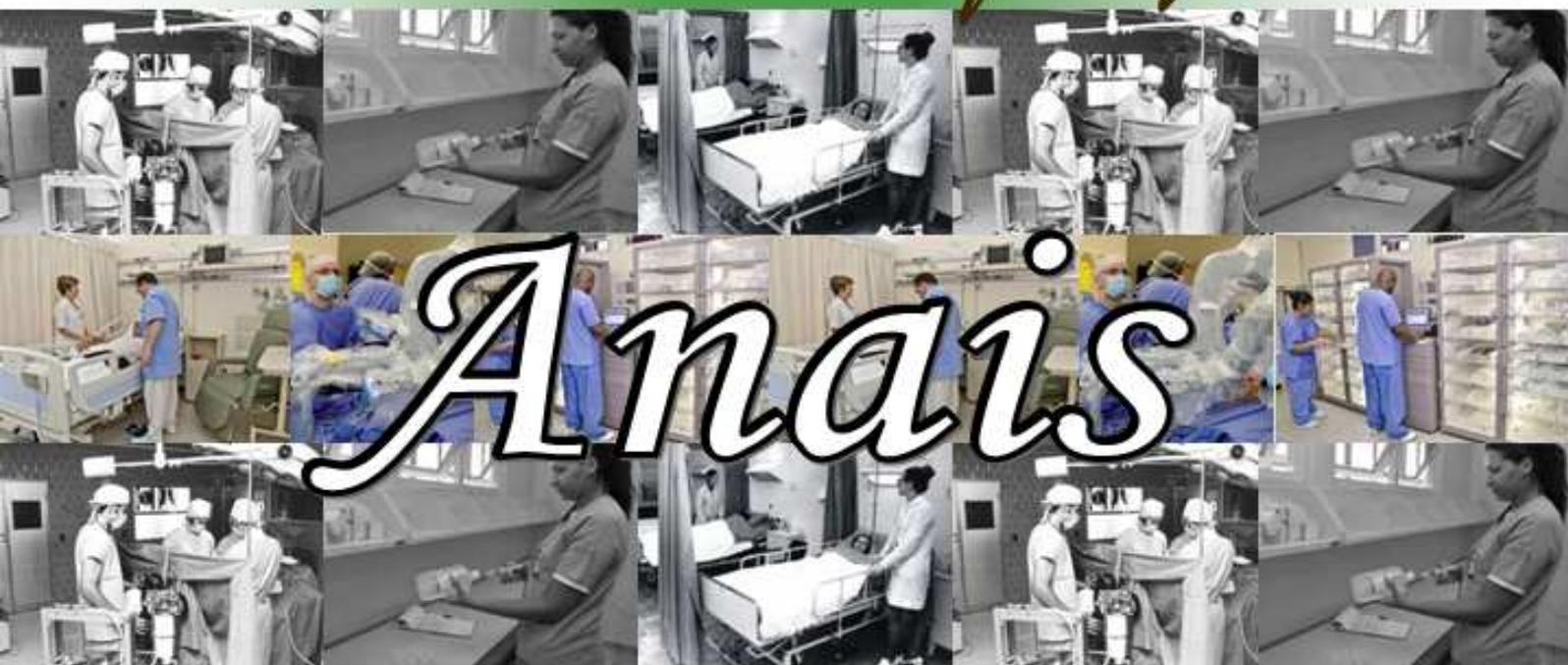
# Semana de Enfermagem

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**

Profº Amarílio Vieira de Macedo Neto

### **Vice-Presidente Médico**

Profª Nadine Oliveira Clausell

### **Vice-Presidente Administrativo**

Bel.Tanira Andreatta Torelly Pinto

### **Coordenadora do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação**

Profº Eduardo Pandolfi Passos

### **Coordenadora do Grupo de Enfermagem**

Profª Ana Maria Müller de Magalhães

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

### **Reitor**

Profº Carlos Alexandre Netto

## **ESCOLA DE ENFERMAGEM DA UFRGS**

### **Diretora**

Profª 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.