

## **AVALIAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM UMA UNIDADE DE EMERGÊNCIA NA PERCEPÇÃO DE PACIENTES INTERNADOS**

Alane Silva Brito<sup>1</sup>; Rarilene Martins da Silva<sup>1</sup>; Paulo Henrique da Silva Muniz<sup>1</sup>; Igor Cordeiro Mendes<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Discente do Curso de enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá;  
E-mail: britto-alane@hotmail.com

<sup>1</sup>Discente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá. Integrante do Grupo de Estudo e Pesquisa Sobre Sistematização da Assistência de Enfermagem- (GEPSAE); E-mail: rarilenemartins@hotmail.com

<sup>1</sup>Discente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá.  
E-mail: paulorique2008@hotmail.com

<sup>2</sup>Titulação Docente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Católica de Quixadá;  
E-mail: igorcordeiro@fcrs.edu.br

### **RESUMO**

As unidades de Emergência que estão inseridas no Sistema Único de Saúde (SUS), tem como característica uma superlotação, atendimento de péssima qualidade e um déficit na assistência de enfermagem. Visto isso, esse estudo objetivou avaliar a qualidade da assistência de enfermagem prestada a pacientes, usuários do SUS, em uma unidade de emergência, verificando a percepção e a satisfação dos usuários que estão internados na unidade pronto atendimento. O estudo foi realizado na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Quixadá, realizada com 12 participantes que estavam no internamento da unidade realizando uma entrevista com perguntas de múltipla escolha a respeito da percepção dos usuários acerca da assistência da equipe de enfermagem participação dos usuários para realização dos processos avaliativos dos serviços de saúde é de fundamental importância, visto que os mesmos são os principais avaliadores da qualidade e que sua opinião tende a refletir o que realmente desejam. Conclui-se que a percepção dos usuários internados mostrou uma assistência de enfermagem de qualidade em todos os parâmetros do cuidado físico, mental e ético.

Palavras-chave: Avaliação de Serviços de Saúde. Enfermagem. Qualidade da Assistência.

### **INTRODUÇÃO**

No Brasil, o SUS é estruturado em três níveis de hierarquia de atenção à saúde – atenção básica, média e alta complexidade. Cada nível deve participar da atenção às urgências, porém respeitando seus limites de sua complexidade e capacidade de resolução (OLIVEIRA et al., 2015).

A Costa et al., (2016), relata que tem sido um grande desafio prestar assistência com qualidade nos serviços de emergência, pois vem apresentando características diferenciadoras dos demais setores, como: superlotação; tempo de espera ao atendimento não satisfatório; grande demanda recebida ao atendimento no setor e sobrecarga excessiva da equipe de enfermagem.

Os serviços de emergência apresentam como características o acesso irrestrito; o número excessivo de pacientes; a extrema diversidade na gravidade no quadro inicial, tendo-se pacientes críticos ao lado de pacientes mais estáveis; a grande escassez de recursos, alta

sobrecarga da equipe de enfermagem; o número insuficiente de profissionais na área de saúde; o predomínio de jovens profissionais; a fadiga; a supervisão inadequada; a descontinuidade do cuidado e a falta de valorização dos profissionais envolvidos (ROCHA, 2012).

Em detrimento das mudanças no contexto hospitalar, ocorridas nas últimas décadas, as unidades de pronto-socorro adquiriram características diferentes. Além de realizar atendimento a pacientes em situações de agravo à saúde, com risco iminente de morte, de alta complexidade e diversidade, têm se tornado um local em que os pacientes permanecem internados por longos períodos (CALIL, 2007).

Os pacientes que permanecem internados em uma unidade de emergência podem apresentar diversos graus de complexidade. Portanto, a classificação desses pacientes, quanto à necessidade de cuidado de enfermagem, poderia trazer subsídios, de forma a contribuir para a segurança do paciente e para uma assistência de qualidade (OLIVEIRA, 2005).

O principal vínculo entre o usuário e o estabelecimento de saúde ocorre através do serviço de enfermagem, por se constituir no maior grupo de profissionais da saúde e que mantém um contato ininterrupto com o usuário, promovendo a manutenção, a recuperação e a reabilitação da saúde, por meio do cuidado. Isso pode influenciar no julgamento dos usuários no que tange à imagem do hospital (MORAIS; MELLEIRO, 2013).

Segundo Aguiar (2008), o cuidado de enfermagem consiste no respeito, dignidade e saber, tornando-se o produto essencial do nosso trabalho. Devido isso, a atuação do profissional tem que ser bem orientada através de conhecimentos sólidos e com embasamento técnico-científico sobre as características a serem desenvolvidas pelo nosso trabalho, assim, podendo contribuir para as alterações de saúde do cliente de forma contínua e intermitente.

Diante de toda problemática abordada, o presente estudo propõe responder o seguinte questionamento: qual a qualidade da assistência de enfermagem prestada em unidade de emergência e qual a percepção dos pacientes internados em um pronto socorro?

O estudo visa avaliar a qualidade da assistência de enfermagem prestada a pacientes, usuários do SUS, em uma unidade de emergência, verificando a percepção dos e a satisfação dos usuários que estão internados na unidade pronto atendimento.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem quali-quantitativa. O estudo quantitativo nos permite dimensionar e conhecer o perfil econômico, social e demográfico da população em estudo. O estudo foi realizado em Quixadá, município localizado na região do Sertão Central do Ceará, situado aproximadamente a 170 km de Fortaleza e com uma população estimada de 85.991 habitantes (IBGE, 2016).

A coleta de dados ocorreu no mês de outubro de 2016 na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), que se localiza no Bairro Renascer, e atua nos serviços de urgência e emergência no município. Durante a coleta de dados, foi realizada a apresentação do objetivo e o convite para a participação da pesquisa, garantindo-lhes a liberdade para aceitar ou recusar-se a participar do estudo, através da assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. Esses pacientes foram submetidos à aplicação de uma entrevista, a partir de um instrumento com questões de múltipla escolha, abordando a qualidade da assistência da equipe de enfermagem prestada na unidade.

Para cada questionamento, os participantes poderiam mencionar sua percepção quando a assistência de enfermagem, informando se considerava ótima, boa, regular ou ruim. Os questionamentos foram os seguintes: O que você acha da assistência da equipe de enfermagem? O que você acha do controle de infecção prestado pela assistência de enfermagem? O quanto os profissionais foram prestativos para realização dos cuidados? Quanto à duração do seu

atendimento, você considera satisfatório? A equipe manteve sua privacidade durante período de atendimento?

Foram respeitados os princípios éticos quanto à pesquisa com seres humanos de acordo com a resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Participaram da pesquisa 12 homens e mulheres acima de 18 anos que aceitaram participar da entrevista e assinaram o Termo de Consentimento livre e Esclarecido e que estavam internados na unidade de saúde em que se realizou o estudo. A entrevista foi realizada em dois dias para que obtivéssemos mais respostas e maior êxito para fundamentar o estudo.

### **1) O que você acha da assistência da equipe de enfermagem?**

Dos 12(doze) participante da pesquisa 5(cinco) consideraram ser bom e 7(sete) consideraram ótima. O que remete ao fato de que a equipe de enfermagem tem desempenhado um papel de qualidade abrangendo todos os pacientes que ficam em sua responsabilidade.

Considerando que o paciente possui uma grande dependência da equipe de enfermagem, a qualidade da assistência sendo determinada como bom ou ótima é sinal que os usuários estão satisfeitos com a realização dos cuidados prestados, indicando que os mesmos sentem-se seguros e mais à vontade para serem cuidados pela equipe de saúde.

Desenvolver pessoas e melhorar a qualidade da assistência à saúde beneficia tanto os trabalhadores como os pacientes, considerando seus direitos como cidadãos contribuindo para melhorar a qualidade de vida das pessoas.

### **2) O que você acha do controle de Infecção prestado pela assistência de enfermagem?**

Dos 12(doze), 8(oito) consideraram ser ótima e 4(quatro) consideraram ser bom.

Por se tratar de uma unidade de pronto atendimento que funciona 24 horas por dia, manter um controle de infecção é um processo que necessita de destreza e organização, visto que a demanda que a unidade recebe é muito alta. Então, se tratando de controle de infecção e riscos à saúde, os pacientes internados determinaram satisfatório.

A equipe busca sempre oferecer mais qualidade e menos riscos aos pacientes tendo em vista o quão atribulado é a jornada de trabalho. Os pacientes sentem-se mais tranquilo vendo que os riscos de contaminação por qualquer via são reduzidos ao máximo, configurando-se um ambiente mais propício para recuperação dos usuários.

Essa segurança pode ser considerada como um satisfatório critério de avaliação, pois na prática cotidiana são reconhecidas circunstâncias que relacionam os eventos adversos e que culminam em erros que deveriam ser de maior atenção para a atenção à saúde. (MORAIS E MELLEIRO, 2013).

### **3) O quanto os profissionais foram prestativos para realização dos cuidados?**

Dos 12(doze) 5(cinco) consideraram bom, 5(cinco) ótimo e 2(regular).

Em análise dos pacientes que determinaram ser bom ou ótimo, os cuidados prestados e atenção dos profissionais foi realizada de forma satisfatória tendo em vista que os pacientes relataram ter sido informado de todos os procedimentos e as dúvidas terem sido totalmente esclarecidas sobre o atendimento prestado.

Os dois participantes que determinaram ser regular, relataram estar muito ociosos no momento de internação e não havendo muito diálogo profissional-paciente. O que remete a uma

pequena falha na conversação profissional-paciente. Apesar de não ser algo que deva ser visto de forma rigorosa é indispensável que o paciente entenda como está sua condição física e mental e que o profissional tenha maior compreensão do estado de saúde do paciente, sempre buscando prestar serviço de forma universal e integra.

A atenção e o interesse dos profissionais que atuam nesse local, aspectos sempre recomendados pela política de humanização, devem estar presentes em todos os momentos em que os usuários são atendidos. (SELEGHIM, et al, 2010).

#### **4) Quanto a duração do seu atendimento, você considera satisfatório?**

Dos 12(doze) participantes, 4(quatro) disseram que foi ótimo e 8(oito) afirmaram ser bom.

O que muito remete que por maior que seja a demanda existente na unidade, a assistência prestada é realizada de forma rápida e satisfatória para todos, fazendo com que assim, haja mais agilidade para receber e atender toda a demanda existente. O usuário sente-se satisfeito com a duração de seu atendimento porque muitas vezes sente-se acanhado ou impaciente no local. O que torna a agilidade para realizar um bom atendimento bastante satisfatória.

#### **5) A equipe manteve sua privacidade durante período de atendimento?**

Em geral todos os pacientes entrevistavam definiram esse quesito como ótimo.

É importante preservar o paciente de quaisquer eventualidades durante sua estadia na unidade de pronto atendimento. Tendo em vista que muitos dos usuários são pessoas visivelmente abatidas, tristes, a preservação da sua integridade física e moral deve ser um ponto crucial na execução da assistência.

### **CONCLUSÕES**

Este estudo atingiu seu objetivo em analisar a assistência de enfermagem a partir da percepção dos pacientes internados na unidade que se mostrou bastante satisfatório e eficaz no que se refere ao cumprimento de suas atividades levando sempre em consideração os princípios éticos e legais e a integridade dos usuários.

### **REFERÊNCIAS**

ACOSTA, A. M.; MARQUES, G. Q.; LEVANDOVSKI, P. F.; PERALTA, J. P.; LIMA, M. A. D. S.; Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: Uma revisão integrativa. **REME- Rev Min Enferm**, 2016.

MORAIS, A. S.; MELLEIRO, M. M. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: A percepção do Usuário. **Rev Eletr Enf**, 2013.

AGUIAR, F. **Diagnóstico de enfermagem em emergência**: Desafio de aplicabilidade. Universidade do Extremo Sul Catarinense-Unesc, Criciúma, 2008.