



A QUALIDADE DO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO

Caio Gonzalez Marques¹, Fernanda Guimarães Neves², Natália de Oliveira Lima³, Thamires Souza Travascio⁴, Silvia Schoenau de Azevedo⁵, Juliana Rezende Montenegro Medeiros de Moraes⁶

Resumo: O atendimento nas unidades de emergência recebem pacientes com riscos iminentes de morte ou sofrimento intenso, podendo ser potenciais agravadores da saúde. As crianças podem ser vítimas de diversas fatalidades, envolvendo IRAS, intoxicações e/ou acidentes causadores de traumas. Diante desta situação é importante que a equipe de enfermagem esteja capacitada e use o seu potencial para prover o atendimento emergencial da forma mais efetiva possível. Objetivo: Avaliar a qualidade da assistência de enfermagem prestada a crianças em situação de emergência em um Hospital do município do Rio de Janeiro. Metodologia: Trata-se de um estudo descritivo de abordagem quantitativa. A coleta de dados ocorreu através de entrevistas com 77 acompanhantes de crianças atendidas em situação de emergência. Os resultados foram: 62,3% dos profissionais da equipe de enfermagem se apresentaram para a criança e para o responsável, estando à disposição para realização da assistência, 41,5% destes profissionais fizeram a higienização das mãos para início dos cuidados para/com a criança, 79,2% demonstraram confiança para a realização de suas ações. Em 63,6%, foi possível estabelecer uma relação de confiança entre a criança e o(s) profissional(is) e 53,2% orientaram as crianças e seus responsáveis sobre as possíveis manifestações clínicas que poderiam evoluir na criança. 61% dos acompanhantes consideraram o tempo de espera para ser atendido na emergência como satisfatórios. 66,2% responderam que não faltaram equipamentos para a realização de um atendimento. Em 76,6% dos dados coletados constam que as ações de enfermagem foram efetivas em relação à assistência prestada com a criança. Conclusão: a qualidade do serviço de enfermagem prestado na emergência neste foi considerado de intermediária à alta. A satisfação dos acompanhantes no atendimento de enfermagem em uma emergência pediátrica ocorreu através das informações transmitidas sobre o prognóstico, pela relação de confiança estabelecida com a criança, e pelo rápido atendimento.

Palavras-Chave: Pediatria; Emergências; Enfermagem Pediátrica

1 Acadêmico de Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ. E-mail: caiogonzalez@ufrj.br
2 Acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ.
3 Acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ.
4 Acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ.
5 Acadêmica de Enfermagem da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ.
6 Enfermeira. Doutora. Professora Adjunta II da Escola de Enfermagem Anna Nery/UFRJ.