

## REVISÃO SISTEMÁTICA OU INTEGRATIVA

### SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM CUIDADOS DE ENFERMAGEM EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

USER SATISFACTION REGARDING NURSING CARE AT EMERGENCY SERVICES: AN INTEGRATIVE REVIEW

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS: UNA REVISIÓN INTEGRADORA

Aline Marques Acosta <sup>1</sup>  
Ciselda Quintana Marques <sup>2</sup>  
Patrícia Fátima Levandovski <sup>3</sup>  
Jéssica Pulino Peralta <sup>4</sup>  
Maria Alice Dias da Silva Lima <sup>5</sup>

<sup>1</sup> Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Doutoranda na Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Porto Alegre, RS – Brasil.

<sup>2</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Estágio Pós-Doutoral em Enfermagem na UFRGS, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Porto Alegre, RS – Brasil.

<sup>3</sup> Enfermeira. Mestranda na UFRGS, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem. Porto Alegre, RS – Brasil.

<sup>4</sup> Acadêmica. UFRGS, Curso de Enfermagem da Escola de Enfermagem. Porto Alegre, RS – Brasil.

<sup>5</sup> Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Titular da UFRGS, Escola de Enfermagem. Porto Alegre, RS – Brasil.

Autor Correspondente: Aline Marques Acosta. E-mail: aline.acosta@gmail.com

Submetido em: 11/05/2015

Aprovado em: 09/10/2015

### RESUMO

**Introdução:** a satisfação dos usuários é um dos elementos da avaliação em saúde, sendo um importante indicador de qualidade da assistência. **Objetivo:** sintetizar a produção científica relacionada à satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. **Metodologia:** trata-se de revisão integrativa, com busca nas bases de dados MEDLINE, LILACS, Scopus, CINAHL e Web of Science, utilizando-se os descritores combinados: serviço hospitalar de emergência, enfermagem em emergência, cuidados de enfermagem, satisfação do paciente, nos idiomas português e inglês. A amostra foi composta de 12 artigos. **Resultados:** os estudos indicam que os usuários estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Atributos de simpatia, cortesia, respeito, medidas de conforto, compartilhamento de informações e competência profissional foram fortemente valorizados pelos usuários. Influenciou negativamente na satisfação o elevado tempo de espera pelo atendimento, impossibilidade de compartilhar sentimentos, despersonalização e a falta de ajuda na compreensão da enfermidade pela enfermagem. **Conclusão:** apesar dos serviços de emergência receberem muitas críticas pela superlotação, dificuldade na comunicação e elevado tempo de espera pelos atendimentos, os cuidados de enfermagem atendem às expectativas dos pacientes, com destaque para a atuação dos enfermeiros com ações potencializadoras da qualidade do atendimento.

**Palavras-chave:** Satisfação do Paciente; Serviço Hospitalar de Emergência; Enfermagem em Emergência; Cuidados de Enfermagem.

### ABSTRACT

**Introduction:** User satisfaction is a key element of health evaluation and is an important indicator of the quality of health care. **Objective:** To synthesize the scientific production on user satisfaction regarding nursing care provided at emergency services. **Method:** This study is an integrative review, based on searches performed in the MEDLINE, LILACS, SCOPUS, CINAHL and Web of Science databases, using the following combined descriptors: Hospital Emergency Service, Emergency Nursing, Nursing Care, and Patient Satisfaction, in Portuguese and English. The sample consisted of 12 articles. **Results:** Studies suggest that users are satisfied with nursing care provided at emergency services. Attributes of kindness, politeness, respect, measures of comfort, sharing of information, and professional competence were strongly valued by users. Long waiting time to receive medical care, impossibility to share feelings, as well as depersonalization and a lack of help in understanding the disease on the part of the nursing team were factors that negatively influenced satisfaction. **Conclusion:** Despite often being criticized because of overcrowding, difficulty in communication, and long waiting time, nursing care at emergency services meets the expectations of patients, highlighting nurses' performance with actions that enhance the quality of health care.

**Keywords:** Patient Satisfaction; Emergency Service, Hospital; Emergency Nursing; Nursing Care.

#### Como citar este artigo:

Acosta AM, Marques GQ, Levandovski PF, Peralta JP, Lima MADS. Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. REME - Rev Min Enferm. 2016; [Citado em \_\_\_\_ \_\_\_\_ \_\_\_\_]; 20:e938. Disponível em: \_\_\_\_\_  
DOI: 10.5935/1415-2762.20160008

## RESUMEN

*La satisfacción de los usuarios es uno de los elementos de evaluación en salud y un importante indicador de calidad de la atención. El objetivo de este estudio fue resumir la producción científica relativa a la satisfacción de los usuarios con los cuidados de enfermería en los servicios de emergencias. Se trata de una revisión integradora con búsqueda en las bases de datos MEDLINE, LILACS, SCOPUS, CINAHL y Web of Science, combinando los descriptores: servicios de emergencias, enfermería de emergencias, atención de enfermería, satisfacción del paciente, en portugués e inglés. La muestra consistió de 12 artículos. Los estudios indican que los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería en los servicios de emergencias. La simpatía, la cortesía, el respeto, las medidas de confort, el compartir información y la competencia profesional fueron aspectos muy valorados. Influyeron negativamente en la satisfacción: el tiempo prolongado de espera, la imposibilidad de compartir sentimientos, la despersonalización y la falta de ayuda en la comprensión de la enfermedad por parte de los enfermeros. Aunque los servicios de emergencias reciben numerosas críticas por la gran cantidad de gente esperando ser atendida, por los problemas de comunicación y el tiempo de espera, la atención de enfermería cumple con las expectativas de los pacientes, destacándose la actuación de los enfermeros en acciones potenciadoras de la calidad de la atención.*

**Palabras clave:** Satisfacción del Paciente; Servicio de Urgencia en Hospital; Enfermería de Urgencia; Atención de Enfermería.

## INTRODUÇÃO

Prestar assistência de qualidade em serviços de emergência tem sido um desafio para as instituições de saúde, para gestores e para os profissionais.<sup>1</sup> Esses serviços apresentam peculiaridades que os diferenciam dos demais, como a superlotação, elevado tempo de espera para atendimento, sobrecarga da equipe de enfermagem e maior demanda se comparada à capacidade instalada ou à estrutura dos serviços.<sup>2-4</sup> Portanto, é importante identificar os aspectos que precisam ser modificados para melhorar a qualidade do atendimento. Para essa finalidade, a satisfação dos usuários é um importante indicador para avaliar serviços de saúde.

A satisfação pode ser conceituada como a diferença entre a percepção do usuário e a expectativa pelo atendimento.<sup>2</sup> Assim, pesquisas de satisfação envolvem a percepção subjetiva do usuário sobre o atendimento que recebe no serviço de saúde.<sup>5,6</sup> Os resultados obtidos permitem aos gestores e profissionais identificar com mais facilidade os aspectos que necessitam de mais atenção, buscando opções para adequar o cuidado às necessidades dos usuários.<sup>7</sup>

A existência de medidas que identifiquem os aspectos que afetam a satisfação torna-se cada vez mais pertinente, pois proporciona respeitabilidade aos usuários e informações essenciais para a gestão. A avaliação pode revelar aspectos da satisfação que não foram plenamente atendidos e auxiliar no direcionamento de estratégias de melhoria da qualidade do atendimento.<sup>8</sup>

No entanto, atingir bons níveis de satisfação dos pacientes nos serviços de emergência é tarefa difícil. Além dos problemas estruturais e organizacionais dos serviços, o usuário encontra-se em situação fragilizada. A saúde física debilitada do paciente que vivencia o atendimento e/ou hospitalização em um serviço de emergência muitas vezes torna seu estado emocional abalado, sendo esperado que os profissionais estejam dotados de sensibilidade para o atendimento das suas necessidades, inclusive as subjetivas.<sup>9</sup>

A enfermagem tem potencial para influenciar a satisfação do paciente com o cuidado recebido nas emergências, pois

sua atuação tem sido descrita como crucial para uma experiência satisfatória no ambiente hospitalar.<sup>6</sup> A enfermagem é o principal elo entre o usuário e a instituição de saúde, compondo o grupo de profissionais com mais representatividade e que mantêm contato continuado com os usuários, desde a admissão até a alta do serviço.<sup>10</sup> Os enfermeiros, por sua vez, têm a oportunidade de aproximar-se do usuário, compreendendo seus anseios e expectativas e aprimorando a prática de cuidar com qualidade.<sup>11</sup>

Considerando que a equipe de enfermagem ocupa papel essencial para a qualificação da assistência e que existem diversas dificuldades de atendimento nos serviços de emergência, identifica-se a necessidade de investigar os principais aspectos que precisam ser melhorados, a fim de qualificar o cuidado de enfermagem. A valorização dos elementos identificados pelos usuários, a partir de pesquisas de satisfação, enriquece essa análise.<sup>12</sup>

Nesse contexto, julga-se oportuno realizar uma revisão da literatura para sintetizar o conhecimento produzido acerca da satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Entende-se que este estudo permite demonstrar a repercussão dos cuidados de enfermagem e seu impacto na satisfação dos usuários, bem como verificar aspectos que podem ser melhorados e oferecer subsídios para guiar novas investigações a partir do panorama apresentado.

Frente ao exposto, o estudo tem como objetivo sintetizar a produção científica relacionada à satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência.

## MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de revisão integrativa, que consiste na construção de uma análise da literatura, contribuindo para discussões sobre métodos e resultados de pesquisas, assim como reflexões sobre a realização de futuros estudos.<sup>13</sup>

Na elaboração desta revisão foram percorridas cinco etapas: identificação do problema, busca na literatura, avaliação dos dados, análise dos dados e apresentação da síntese do conhecimento.<sup>14</sup>

A questão norteadora do presente estudo foi: qual a produção do conhecimento sobre a satisfação dos usuários de serviços de emergência com cuidados de enfermagem?

Foi realizada busca nas bases de dados *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Scopus Content Overview* (SCOPUS), *Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature* (CINAHL) e *Web of Science*. Na base de dados LILACS foram utilizados os descritores em ciências da saúde (DeCs) serviço hospitalar de emergência, enfermagem em emergência, cuidados de enfermagem, satisfação do paciente. Nas demais bases, utilizaram-se os correspondentes desses descritores em inglês. Realizaram-se duas combinações entre os descritores: a) (“*patient satisfaction*”) AND (“*nursing care*”) AND (“*emergency service, hospital*”) OR (“*emergency nursing*”)); b) (“*patient satisfaction*”) AND (“*emergency service, hospital*”) OR (“*emergency nursing*”).

Os critérios de inclusão foram artigos originais publicados a partir de 2003, nos idiomas inglês, espanhol e português. Foram excluídos artigos de revisão sistemática ou integrativa, teses, dissertações e trabalhos completos que não possibilitavam acesso *on-line*. A coleta ocorreu no mês de janeiro de 2015 e foi atualizada em julho de 2015.

Foram encontrados 77 artigos usando a primeira combinação de descritores e 1.664 com a segunda. Dos 1.741 artigos, 893 estavam na base de dados MEDLINE, 623 na *Scopus*, 203 na CINAHL, nove na *Web of Science* e 13 na LILACS. Após a remoção de artigos duplicados, foram totalizadas 1.123 publicações. Como mostra a Figura 1, realizou-se a leitura dos títulos e resumos com o objetivo de refinar a amostra pela aplicação dos critérios de inclusão e exclusão, selecionando-se 14 artigos. Após leitura aprofundada dos textos, excluíram-se dois artigos que não estavam relacionados ao tema. Sendo assim, a amostra final foi composta de 12 estudos.

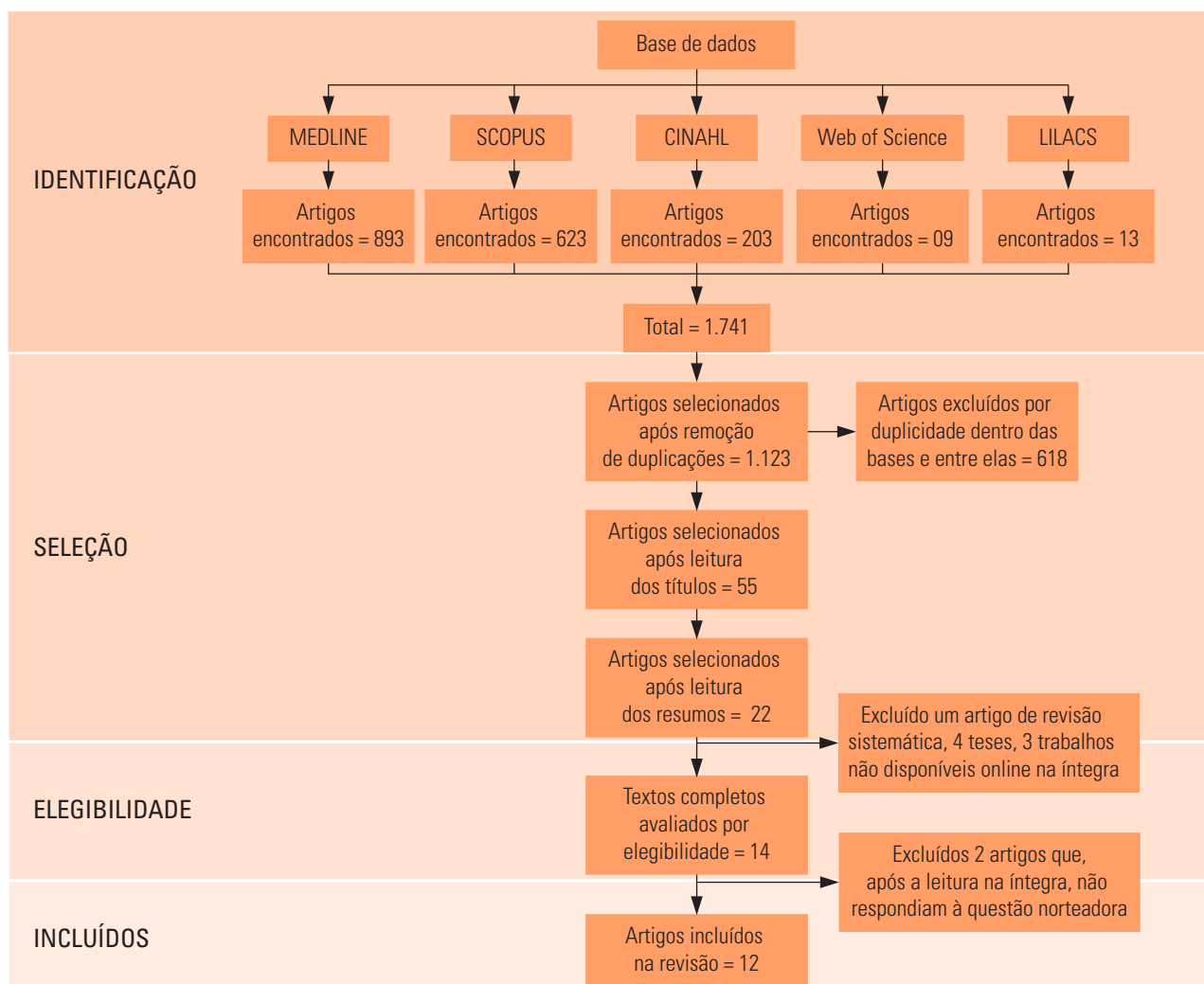


Figura 1 - Fluxograma da coleta de dados e seleção dos estudos que compõem a amostra. Porto Alegre, 2015.

A avaliação dos dados baseou-se em um instrumento com informações sobre autores, título, periódico, ano, país, objetivo, delineamento do estudo, nível de evidência, amostra, local de coleta e instrumento para coleta de dados e contribuições. Foi empregado um sistema de classificação composto de sete níveis de evidências, sendo: 1 - evidências oriundas de revisões sistemáticas ou metanálise de relevantes ensaios clínicos; 2 - evidências derivadas de pelo menos um ensaio clínico randomizado controlado bem delineado; 3 - ensaios clínicos bem delineados sem randomização; 4 - estudos de coorte e de caso-controle bem delineados; 5 - revisão sistemática de estudos descritivos e qualitativos; 6 - evidências derivadas de um único estudo descritivo ou qualitativo; e 7 - opinião de autoridades ou relatório de comitês de especialistas.<sup>15</sup>

A síntese obtida nos 12 estudos foi sumarizada, conforme a área temática para a análise, em quadros sinópticos com as informações.

## RESULTADOS

A amostra desta revisão foi composta de 12 estudos. Destes, 10 foram publicados em inglês (83,33%) e dois em espanhol (16,67%). No que se refere aos países onde foram desenvolvidas as pesquisas, cinco são dos Estados Unidos (45,45%), dois da Espanha (18,18%), dois do Canadá (18,18%), enquanto que China (9,09%), Itália (9,09%) e Austrália (9,09%) tiveram apenas um artigo publicado.

Em relação ao delineamento de pesquisa, constatou-se que 75% dos estudos são descritivos, sendo encontrado também estudo metodológico (8,33%), quase-experimental (8,33%) e de intervenção (8,33%). Dessa forma, o nível de evidência seis foi o predominante nos estudos.

Ao observar-se o ano de publicação dos artigos, identificou-se que houve produção de apenas um artigo em 2003, 2008, 2009 e 2010. Houve publicação de dois artigos por ano em 2004, 2005, 2013 e 2014.

Dos 11 artigos que utilizaram instrumentos para coleta de dados, constatou-se que seis (54,54%) utilizaram o *Consumer Emergency Care Satisfaction Scale* (CECSS) nos idiomas inglês, espanhol, italiano e chinês; um (9%) utilizou o *Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale* (LOPSS); um (9%) empregou instrumento não validado para avaliar atributos de enfermagem; um (9%) usou o *Patient Satisfaction Scale* (PSS) juntamente com o

*Visual Analogue Scales* (VASs) e CECSS; e dois (18,18%) adotaram instrumentos elaborados pelos autores.

Para facilitar a apresentação e a organização dos resultados, foram estabelecidas três categorias temáticas, a saber: a) instrumentos para medir a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem; b) verificação da satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem; c) intervenções para melhorar a satisfação de usuários em serviços de emergência.

### CATEGORIA 1: INSTRUMENTOS PARA MEDIR A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Duas publicações que tratam especificamente sobre instrumentos para medir a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem em emergência fazem parte desta categoria (Tabela 1).

Os estudos<sup>16,17</sup> avaliaram propriedades psicométricas de instrumentos para mensurar a satisfação do usuário com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. O primeiro elaborou um questionário com 21 itens para avaliar a satisfação dos usuários atendidos na emergência por enfermeiros especialistas em clínica (*nurse practitioner*). Para verificar a validade de face e de conteúdo, o questionário foi analisado por um painel de especialistas e foi avaliada a sua compreensão por crianças de 12 anos. O questionário foi aplicado em uma amostra de 113 pacientes adultos e mostrou-se válido e confiável para o propósito de avaliar a satisfação com o cuidado prestado por enfermeiros especialistas em clínica, em serviços de emergência.<sup>16</sup>

O segundo estudo<sup>17</sup> testou a validade de construto do instrumento *Consumer Emergency Care Satisfaction Scale* (CECSS) por meio da validade de convergência. O instrumento foi aplicado em uma amostra de 616 pacientes de serviços de emergência dos Estados Unidos, Eslovênia e Austrália. Todos os coeficientes de correlação foram significativos e na direção esperada. A convergência foi evidente e a validade de construto recebeu suporte. O CECSS demonstrou validade convergente quando comparado com o *Risser Patient Satisfaction Scale* (PSS) e Escala Visual Analógica (VASs). O CECSS foi considerado confiável para avaliar a satisfação do paciente em emergências hospitalares.<sup>17</sup>

Tabela 1 - Descrição dos artigos incluídos na revisão integrativa, de acordo com a categoria estudos sobre instrumentos para medir a satisfação de pacientes com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Porto Alegre, 2015

Autores / Ano	País do estudo	Base de dados	Delineamento do estudo	Nível de evidência	Instrumento utilizado
Thrasher; Purc-Stephenson, 2008 <sup>16</sup>	Canadá	MEDLINE; SCOPUS; CINAHL; Web of science	Transversal	6	10 itens de Coli + questões elaboradas e validadas pelos autores
Davis et al., 2005 <sup>17</sup>	Estados Unidos	MEDLINE; SCOPUS; CINAHL	Estudo metodológico	Não se aplica	CECSS, PSS e VASs

## CATEGORIA 2: VERIFICAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS COM OS CUIDADOS DE ENFERMAGEM

Na segunda categoria temática foram incluídas oito publicações que avaliaram a satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem (Tabela 2).

Os resultados dos estudos<sup>18-25</sup> revelam bons níveis de satisfação com os cuidados de enfermagem nos serviços de emergência. Ao analisarem-se os fatores que influenciaram positivamente a satisfação dos pacientes com os cuidados de enfermagem, destacam-se: saber qual enfermeiro prestará os cuidados,<sup>18</sup> liberdade para fazer perguntas, paciência dos profissionais, prioridade dada aos usuários,<sup>19</sup> o enfermeiro entender o motivo de o usuário procurar atendimento na emergência,<sup>25</sup> empatia e confiança do enfermeiro,<sup>21,25</sup> profissionalismo, grau de resolução dos problemas,<sup>21</sup> habilidades técnicas do profissional<sup>22</sup> e receber informações sobre o tempo de espera para atendimento.<sup>20</sup>

Mesmo quando os resultados informaram bons índices de satisfação, foram identificados, também, aspectos que influenciam negativamente a satisfação dos usuários. Eles dizem respeito à impossibilidade de compartilhar sentimentos com os profissionais e à falta de ajuda na compreensão da enfermidade,<sup>19</sup> elevado tempo de espera por atendimento de enfer-

magem,<sup>10,19-21</sup> elevado tempo de permanência no serviço,<sup>19</sup> despersonalização da enfermagem no trato com os pacientes<sup>21</sup> e necessidade de mais atenção dos profissionais aos pacientes.<sup>22</sup>

## CATEGORIA 3: INTERVENÇÕES PARA MELHORAR A SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS EM SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA

Na terceira categoria constam as publicações que tratam das intervenções realizadas para enfrentar o elevado tempo de espera pelo atendimento nas unidades de emergência hospitalar, propostas para qualificar cuidados e aumentar a satisfação dos usuários (Tabela 3).

A primeira intervenção foi realizada durante o processo de triagem em emergências de dois hospitais da Carolina do Norte. Aos usuários que aceitaram fazer parte da intervenção foram oferecidos cobertores e meias para aquecimento e as luzes foram suavizadas durante o atendimento. Para as crianças, foram disponibilizados materiais para desenho, lápis de colorir, quebra-cabeças, etc. *Folders* com o processo de triagem da emergência foram entregues aos usuários, assim como, a cada 30 minutos ou menos, eram fornecidas pelos enfermeiros atualizações do andamento do atendimento desde a recepção às áreas de atendimento.

Tabela 2 - Descrição dos artigos incluídos na revisão integrativa, de acordo com a categoria estudos de verificação da satisfação de pacientes com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Porto Alegre, 2015

Autores / Ano	País do estudo	Base de dados	Delineamento do estudo	Nível de evidência	Instrumento utilizado
Blank et al., 2014 <sup>18</sup>	Estados Unidos	MEDLINE; SCOPUS	Prospectivo e Transversal	6	Instrumento elaborado pelos autores
Ríos-Rísquez; et al., 2013 <sup>19</sup>	Espanha	SCOPUS; Web of Science	Descritivo, Transversal e multicêntrico	6	LOPSS
Messina et al. 2014 <sup>20</sup>	Itália	MEDLINE	Transversal	6	CECSS
Blanco-Abril et al., 2010 <sup>21</sup>	Espanha	MEDLINE SCOPUS; CINAHL	Descritivo e transversal	6	CECSS
Chan; Chau, 2005 <sup>22</sup>	China	SCOPUS; CINAHL; Web of science	Descritivo correlacional	6	CECSS
Elder et al., 2004 <sup>23</sup>	Estados Unidos	MEDLINE SCOPUS; CINAHL; Web of science	Descritivo	6	CECSS
Davis; Bush, 2003 <sup>24</sup>	Estados Unidos	MEDLINE	Descritivo e comparativo	6	CECSS
Jennings et al., 2009 <sup>25</sup>	Austrália	SCOPUS	Descritivo e comparativo	6	Instrumento elaborado pelos autores

Tabela 3 - Descrição dos artigos incluídos na revisão integrativa, de acordo com a categoria intervenções para melhorar a satisfação de pacientes em serviços de emergência. Porto Alegre, 2015

Autores / Ano	País do estudo	Base de dados	Delineamento do estudo	Nível de evidência	Instrumento utilizado
Wright; Causey; Dienemann, 2013 <sup>26</sup>	Estados Unidos	MEDLINE; SCOPUS; CINAHL; Web of science	Quase-experimental controlado	6	CECSS
Nielsen, 2004 <sup>27</sup>	Estados Unidos	MEDLINE; SCOPUS; CINAHL	Intervenção	7	Sem instrumento validado



Nessa proposta, 243 pacientes receberam o cuidado usual e 327 foram submetidos à intervenção. A satisfação dos pacientes foi medida pelas variáveis expectativa e percepção do tempo de espera, conforto, informação e atividades desenvolvidas para suportar a espera. Os resultados evidenciaram que não houve diferença significativa entre a satisfação e o tempo de espera em ambos os grupos. Quanto aos elementos de intervenção, identificou-se que receber informações aumentava significativamente a satisfação dos usuários.<sup>26</sup>

A segunda intervenção foi realizada na emergência de hospital rural em Hillsdale, Michigan. A iniciativa se deu a partir das frequentes insatisfações de usuários, devido aos longos períodos de espera pelo atendimento, sem que lhes fossem dadas as razões para tal espera. A intervenção, realizada por um período de seis semanas, propunha que a cada meia hora os enfermeiros da triagem explicassem aos pacientes os motivos da espera ou qualquer situação não usual que estivesse contribuindo para o atraso. O motivo mais frequente do atraso era a gravidade dos pacientes em atendimento na emergência. A cada meia hora os enfermeiros determinavam o número de pacientes em sala de espera e faziam reavaliação da condição de saúde dos que aguardavam pelo atendimento. Apesar da resistência dos enfermeiros para realizar a intervenção, eles acreditaram que foi importante para o cuidado adequado do paciente e para sua satisfação. Como resultado obtido na avaliação da satisfação, após o primeiro mês de intervenção, as respostas para excelente e muito bom foram 88% em comparação ao mês anterior, cujo resultado foi de 44%. Devido ao sucesso da intervenção, a gerência do hospital decidiu instituir a triagem realizada pelos enfermeiros na rotina do serviço.<sup>27,28</sup>

## DISCUSSÃO

A busca pela melhoria da qualidade do atendimento em serviços hospitalares tem estimulado pesquisadores a tratar da temática da satisfação dos usuários, observando-se aumento no número de produções sobre o assunto.<sup>5,29,30</sup> Também se tem identificado crescente quantidade de estudos de satisfação em serviços de emergência.<sup>18,21,26,28</sup> Porém, ainda existe um número limitado de publicações sobre a satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem nesses serviços.

Destaca-se o baixo nível de evidência dos estudos incluídos nesta revisão, sugerindo baixo grau de recomendações para a prática. No entanto, pesquisas de satisfação possibilitam ao enfermeiro implementar mudanças e propor ações para a melhoria da qualidade da assistência, a partir da opinião dos usuários.<sup>31</sup> Corroborando isso, foram encontrados dois estudos de intervenção que apresentaram resultados positivos na melhoria da satisfação dos pacientes, apesar do baixo nível de evidência.

Nesta revisão, quase a totalidade dos estudos analisados fez uso de instrumento específico para mensuração da satisfação. A literatura referencia que essa é a maneira mais utilizada para avaliar a percepção quanto à qualidade do cuidado,<sup>32</sup> sendo considerado um importante indicador de avaliação.<sup>31</sup> A disponibilização de instrumentos confiáveis permite a avaliação da percepção do usuário quanto à qualidade da assistência, traduzida não somente em relação à satisfação, como também pelas experiências vivenciadas por eles no cuidado de enfermagem. Essa avaliação pode fornecer informações valiosas para o planejamento da assistência de enfermagem, de modo a atender às necessidades desses sujeitos, propiciando a participação ativa em seu cuidado.<sup>32</sup>

No entanto, no âmbito nacional, instrumentos válidos para mensuração da satisfação com cuidados de enfermagem estão disponíveis somente para uso em unidades de internação.<sup>32,33</sup> Apenas um instrumento, criado por autores nacionais, avalia a qualidade dos cuidados de enfermagem em emergência a partir da percepção dos usuários, mas não é um instrumento de mensuração da satisfação.<sup>10</sup>

Identificou-se, nesta revisão, que os estudos que avaliaram as distintas dimensões da qualidade do cuidado percebido e a satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem, em serviços de emergência, trouxeram como resultados bons níveis de satisfação. Outros estudos realizados em diferentes unidades hospitalares identificaram, também, bons índices de satisfação com a atenção prestada pela equipe de enfermagem.<sup>28,29,33</sup>

Neste estudo, foi verificado que as relações interpessoais, como simpatia, cortesia e respeito, e aspectos de competência profissional exercem forte influência na satisfação e nas expectativas de quem recebe os cuidados. Autores afirmam que a satisfação é uma construção social, produzida a partir das experiências dos sujeitos, que atribuem significados às suas vivências, privilegiando aspectos com base numa hierarquia de preferências.<sup>33</sup>

Pesquisas que analisaram a satisfação dos pacientes a partir de aspectos educacionais e de competência profissional para o cuidado identificaram que os pacientes estão mais satisfeitos com a competência profissional do que com os aspectos relacionados às orientações fornecidas pelos enfermeiros na alta.<sup>20,21,24</sup>

Por sua vez, na análise da satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem na triagem das emergências, foi constatado que os pacientes estão satisfeitos tanto com os aspectos de competência profissional quanto educacionais.<sup>22,23</sup> A satisfação era maior quando os pacientes recebiam intervenções específicas de enfermagem, especialmente para as que envolviam mais contato com o paciente e as que demandavam mais habilidades dos enfermeiros da triagem.<sup>22</sup> Foi encontrada forte associação entre a satisfação dos usuários e a competência profissional do enfermeiro da triagem e a intenção de retorno para o serviço.<sup>23</sup>

Dois estudos compararam o atendimento de enfermeiros especialistas em clínica (*nurse practitioner*) e médico de emergência.<sup>16,25</sup> O *nurse practitioner* é uma categoria profissional de enfermagem inexistente no Brasil. São enfermeiros com mestrado ou doutorado, com extensa experiência prática, habilidades de tomada de decisão e competências clínicas diferenciadas dos demais enfermeiros.<sup>16</sup> Os estudos verificaram que usuários estão mais satisfeitos com o atendimento prestado pelo *nurse practitioner*. Os aspectos mais favoráveis dizem respeito ao atendimento personalizado,<sup>16</sup> à educação para saúde e orientações para a alta.<sup>25</sup>

Apesar dos bons resultados obtidos nos artigos incluídos nesta revisão, existem problemas que influenciam negativamente na satisfação dos usuários, os quais estão relacionados à falta de orientação, elevado tempo de espera e pouca atenção dos profissionais aos usuários. Reclamações similares foram descritas em estudo realizado em serviço de emergência em Santa Catarina. Mesmo não sendo uma pesquisa de satisfação, comprovou-se que usuários manifestavam descontentamento com as ações e atitudes da equipe de enfermagem, referindo-se a atitudes de “não cuidado”. Relatavam falta de informação, indevida atenção e assistência, transferência de responsabilidade entre os profissionais, demasiado tempo de espera para o atendimento de suas necessidades, não prioridade de atendimento aos idosos, calma e respeito esgotados e, por vezes, tratamento grosseiro, frio e insensível.<sup>9</sup>

A superlotação das emergências e escassez de leitos e profissionais para atender à demanda e às necessidades dos usuários podem comprometer a qualidade do cuidado prestado.<sup>3,9</sup> fazendo com que os mesmos profissionais que atendem casos graves e urgentes tenham que acolher as demandas menos valorizadas na hierarquia de gravidade. A desproporção entre estrutura, processo e resultado dificulta não só o atendimento, como também as relações entre trabalhadores e usuários, que demonstram insatisfação.

Frente ao exposto, os resultados descritos apresentam importantes aspectos para a satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em emergência. Porém, existem algumas limitações. Os estudos incluídos nesta revisão ocorreram em cenários e sistemas de saúde diferentes, aspectos que devem ser considerados em se tratando de satisfação do usuário. A ausência de estudos brasileiros impossibilita aproximações, tendo em vista aspectos culturais, socioeconômicos e da organização do sistema de saúde no país.

## CONCLUSÕES

Os achados indicam que os atributos de simpatia, cortesia e respeito, medidas de conforto e compartilhamento de informações sobre o atendimento contribuem para a satisfação dos usuá-

rios com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Aspectos da competência profissional dos enfermeiros foram fortemente valorizados pelos usuários. Porém, influenciam negativamente na satisfação o elevado tempo de espera por atendimento de enfermagem, a impossibilidade de compartilhar sentimentos com os profissionais, a despersonalização no trato com o usuário e a falta de ajuda na compreensão da enfermidade.

Apesar de os serviços de emergência receberem críticas pela dificuldade na comunicação e elevado tempo de espera pelos atendimentos, os cuidados de enfermagem atendem às expectativas dos pacientes, com destaque para a atuação dos enfermeiros, com ações potencializadoras da qualidade do atendimento.

Recomenda-se que estudos sejam desenvolvidos a fim de investigar aspectos que influenciam a satisfação com cuidados de enfermagem nas emergências brasileiras. Destacam-se a importância e a necessidade de disponibilização de instrumentos válidos para mensuração da satisfação.

Os resultados obtidos podem ser utilizados como indicadores de qualidade do cuidado de enfermagem que requerem aprimoramento, com a finalidade de adequar o cuidado às necessidades dos usuários.

## REFERÊNCIAS

1. Santos JAT, Inoue KC, Seleglim MR, Matsuda LM. Análise da qualidade da produção científica referente à satisfação do cliente/paciente. Invest Educ Enferm. 2010[citado em 2015 jan 13];28(3). Disponível em: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/rt/printerFriendly/7608/7547>
2. Soremekun OA, Takayesu JK, Bohan SJ. Framework for analyzing wait times and other factors that impact patient satisfaction in the emergency department. J Emerg Med. 2011[citado em 2015 jan 13];41(6):686-92. Disponível em: [http://www.jem-journal.com/article/S0736-4679\(11\)00188-0/abstract](http://www.jem-journal.com/article/S0736-4679(11)00188-0/abstract). Doi: 10.1016/j.jemermed.2011.01.018
3. Santos JLG, Lima MADS, Pestana AL, Garlet ER, Erdmann AL. Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. Acta Paul Enferm. 2013[citado em 2015 jan 13];26(2):136-43. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002013000200006>.
4. Grafstein E, Wilson D, Stenstrom R, Jones C, Tolson M, Poureslami I, et al. A regional survey to determine factors influencing patient choices in selecting a particular emergency department for care. Acad Emerg Med. 2013[citado em 2015 jan 13];20(1):63-70. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/acem.12063/full>. Doi: 10.1111/acem.12063
5. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado. Rev Esc Enferm USP. 2010[citado em 2015 jan 13];44(1):145-51. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342010000100021>.
6. Wagner D, Bear M. Patient satisfaction with nursing care: a concept analysis within a nursing framework. J Adv Nurs. 2009[citado em 2015 jan 13];65(3):692-701. Disponível em: doi: 10.1111/j.1365-2648.2008.04866.x. Epub 2008 Nov 6
7. Dias OV, Ramos LH, Costa SM. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. Rev Pró-univerSUS. 2010[citado em 2015 jan 13];1(1):11-26. Disponível em: <http://www.uss.br/pages/revistas/revistaprouniversus/artigos/2-Avaliacao-da-qualidade-servicos.pdf>
8. Seleglim MR, Teixeira JA, Matsuda LM, Inoue KC. Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um pronto socorro. Rev RENE. 2010[citado em 2015 jan 13];11(3):122-31. Disponível em: [http://www.revistarene.ufc.br/vol11n3\\_html\\_site/resumo\\_portugues/a13v11n3.html](http://www.revistarene.ufc.br/vol11n3_html_site/resumo_portugues/a13v11n3.html)

9. Baggio MA, Callegaro GD, Erdmann AL. Relações de "não cuidado" de enfermagem em uma emergência: que cuidado é esse? *Esc Anna Nery Rev Enferm.* 2011[citado em 2015 jan 13];15(1):116-23. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452011000100017>.
10. Morais AS, Melleiro MM. A qualidade da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: a percepção do usuário. *Rev Eletrônica Enferm.* 2013 [citado em 2015 mar 25];15(1):112-20. Disponível em: [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v15/n1/pdf/v15n1a13.pdf)
11. Rocha ESB, Trevizan MA. Gerenciamento da qualidade em um serviço de enfermagem hospitalar. *Rev Latino-Am Enferm.* 2009[citado em 2015 mar 25]; 17(2). Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>
12. Contreras CCT. Percepción de la calidad del cuidado de enfermeira en pacientes hospitalizados. *Av Enferm.* 2010[citado em 2015 jan 13];28(2):98-110. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v8n1/12432.pdf>
13. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm.* 2008[citado em 2015 jan 13];17(4):758-64. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>.
14. Whittemore R, Knaf K. The integrative review: updated methodology. *J Adv Nurs.* 2005[citado em 2015 jan 13];52(5):546-3. Disponível em: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x/pdf>
15. Melnyk BM, Fineout-Overholt E. Evidence-based practice in nursing and health: a guide to best practice. Philadelphia: Wolters Kluwer/Lippincott Williams & Wilkins Health; 2011.
16. Thrasher C, Purc-Stephenson R. Patient satisfaction with nurse practitioner care in emergency departments in Canada. *J Am Assoc Nurse Pract.* 2008[citado em 2015 jan 13];20:231-7. Disponível em: [https://www.cna-aaic.ca/~media/cna/page-content/pdf-en/fact\\_sheet\\_nurse\\_practitioners\\_in\\_the\\_er\\_2013\\_e.pdf](https://www.cna-aaic.ca/~media/cna/page-content/pdf-en/fact_sheet_nurse_practitioners_in_the_er_2013_e.pdf)
17. Davis BA, Kiese CK, Mcfarlan J, Collard A, Coston K, Keeton A. Evaluating instruments for quality -testing convergent validity of the consumer emergency care satisfaction scale. *J Nurs Care Qual.* 2005[citado em 2015 jan 13];20(4):364-8. Disponível em: [https://www.cna-aaic.ca/~media/cna/page-content/pdf-en/fact\\_sheet\\_nurse\\_practitioners\\_in\\_the\\_er\\_2013\\_e.pdf](https://www.cna-aaic.ca/~media/cna/page-content/pdf-en/fact_sheet_nurse_practitioners_in_the_er_2013_e.pdf)
18. Blank FSJ, Tobin J, Jaouen M, Smithline, E, Tierney H, Visintainer P. A comparison of patient and nurse expectations regarding nursing care in the emergency department. *J Emerg Nurs.* 2014 [citado em 2015 jan 13];40(4):317-22. Disponível em: doi: 10.1016/j.jen.2013.02.010. Epub 2013 May 16.
19. Ríos-Rísquez MI, García-Izquierdo M, Alguacil EL, Perea GM, Tebar ES, Cano FM. Estudio de la relación entre la complejidad del centro hospitalario y la satisfacción del usuario que ingresa desde urgencias con la atención de enfermería recibida en esta área. *Emergencias.* 2013[citado em 2015 mar 25]; 25: 177-83. Disponível em: [file:///C:/Users/Acer/Downloads/Emergencias-2013\\_25\\_3\\_177-183.pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/Emergencias-2013_25_3_177-183.pdf)
20. Messina G, Vencia F, Mecheroni S, Dionisi S, Baragatti L, Nante N. Factors Affecting Patient Satisfaction With Emergency Department Care: An Italian Rural Hospital. *Glob J Health Sci.* 2015[citado em 2015 jan 13];7(4). Disponível em: doi: 10.5539/gjhs.v7n4p30.
21. Blanco-Abril S, Sánchez-Vicario F, Chinchilla-Nevado MA, Cobrero-Jimenez EM, Mediavilla-Durango M, Rodríguez-Gonzalo A, et al. Satisfacción de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enferm Clín.* 2010[citado em 2015 jan 13];20(1):23-31. Disponível em: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862109002034>. Doi:10.1016/j.enfcli.2009.08.005
22. Chan JNH, Chau J. Patient satisfaction with triage nursing care in Hong Kong. *J Adv Nurs.* 2005[citado em 2015 jan 13];50(5):498-507. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15882366>
23. Elder R, Nea C, Davis BA, Almes E, Whitley L, Littlepage, N. Patient satisfaction with triage nursing in a rural hospital emergency department. *J Nurs Care Qual.* 2004[citado em 2015 jan 13];19(3):263-8. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15326996>
24. Davis BA, Bush HA. Patient satisfaction of emergency nursing care in the United States, Slovenia and Australia. *J Nurs Care Qual.* 2003[citado em 2015 jan 13];18(4): 267-74. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14556583>
25. Jennings N, Lee G, Chao K, Keating S. A survey of patient satisfaction in a metropolitan Emergency Department: comparing nurse practitioners and emergency physicians. *Int J Nurs Pract.* 2009[citado em 2015 jan 13]; 15: 213-218. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/227834932\\_A\\_survey\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_in\\_a\\_metropolitan\\_Emergency\\_Department\\_Comparing\\_nurse\\_practitioners\\_and\\_emergency\\_physicians](https://www.researchgate.net/publication/227834932_A_survey_of_patient_satisfaction_in_a_metropolitan_Emergency_Department_Comparing_nurse_practitioners_and_emergency_physicians). Doi: 10.1111/j.1440-172X.2009.01746.x.
26. Wright G, Causey S, Dienemann J, Guiton P, Coleman FS, Nussbaum M. Patient satisfaction with nursing care in an urban and suburban emergency department. *J Nurs Adm.* 2013[citado em 2015 jan 13];43(10):502-8. Disponível em: [http://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2013/10000/Patient\\_Satisfaction\\_With\\_Nursing\\_Care\\_in\\_an\\_Urban.5.aspx](http://journals.lww.com/jonajournal/Abstract/2013/10000/Patient_Satisfaction_With_Nursing_Care_in_an_Urban.5.aspx). Doi: 10.1097/NNA.0b013e3182a3e821.
27. Nielsen D, Mich H. Improving ED patient satisfaction when triage nurses routinely communicate with patients as to reasons for waits: one rural hospital's experience. *J Emerg Nurs.* 2004[citado em 2015 jan 13];30(4):336-8. Disponível em: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15282511>
28. Hidalgo PP, Alegría RMB, Castillo AM, Montesinos MDH, Cebrián RG, Urra JEC. Factores relacionados con la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias hospitalarios. *Gac Sanit.* 2012[citado em 2015 jan 13];26(2):159-65. Disponível em: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112012000200011&lng=es).
29. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm.* 2012[citado em 2015 jan 13];25(2):197-203. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000200007>.
30. Freitas JS, Silva AEBC, Minamisava R, Bezerra ALQ, Sousa MRG. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. *Rev Latino-Am Enferm.* 2014[citado em 2015 jan 13]; 22(3):454-60. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/pt\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/pt_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf). Doi: 10.1590/0104-1169.3241.2437
31. Milutinovic D, Brestovacki B, Cvejic MM. Patients satisfaction with nursing care as an indicator of quality of hospital service. *Health Med.* 2010[citado em 2015 jan 13];4(2):461. Disponível em: <http://connection.ebscohost.com/c/articles/51271176/patients-satisfaction-nursing-care-as-indicator-quality-hospital-service>
32. Dorigan GH, Guirardello EB. Tradução e adaptação cultural do Newcastle Satisfaction with Nursing Scales para a cultura brasileira. *Rev Esc Enferm USP.* 2013[citado em 2015 jan 13];47(3):562-8. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420130000300006>
33. Oliveira AML, Guirardello EB. Patient satisfaction with nursing care: a comparison between two hospitals. *Rev Esc Enferm USP.* 2006[citado em 2015 jan 13];40(1):71-7. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342006000100010>