

Introdução

A satisfação do paciente é um importante indicador para avaliar a qualidade da assistência por envolver a percepção subjetiva do indivíduo sobre o cuidado que recebe. A atuação da equipe de enfermagem é o principal elo entre o usuário e a instituição de saúde e é, portanto, essencial para se avaliar a qualidade da assistência em serviços de saúde. Os serviços de emergência apresentam peculiaridades, como a superlotação e a sobrecarga de trabalho, que podem influenciar na percepção dos pacientes sobre o cuidado recebido, o que justifica a necessidade da análise da satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem nesses serviços.

Objetivo

Analisar, na produção científica, a satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem em serviços de emergência

Metodologia

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, em que foram percorridas cinco etapas: identificação do problema, busca na literatura, avaliação dos dados, análise dos dados e apresentação da síntese do conhecimento. Em janeiro de 2014, foi realizado um levantamento das publicações indexadas nas bases de dados MEDLINE, LILACS, SCOPUS, CINAHL, Web of Science, BDNF e SciELO. Os critérios de inclusão foram artigos originais, de revisão sistemática ou integrativa, teses e dissertações publicadas no período de 2003 a 2013, nos idiomas inglês, espanhol e português. Ao final, 12 estudos foram selecionados para compor a amostra.

Resultados parciais

- 50% dos artigos foram produzidos nos Estados Unidos; apenas um artigo (8,34%), no Brasil.
- Ano de 2013 → mais publicações sobre a temática, 4 estudos (33,34%).
- O Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS) foi o instrumento mais utilizado para coleta de dados -> 50% dos 10 artigos que utilizaram algum instrumento.
- A metade dos artigos encontrados eram descritivos.
- Mais da metade (81,8%) das publicações foram classificadas com nível de evidência 6.

- **Satisfação dos usuários com cuidados de enfermagem:** a maioria dos estudos apresentou bons níveis.
- **Cuidados que influenciaram positivamente a satisfação:** a habilidade técnica do enfermeiro, a empatia e a paciência.
- **Aspectos que influenciaram negativamente a satisfação:** o elevado tempo de espera pelos cuidados e a pouca atenção dada pelos profissionais aos pacientes.
- Os estudos apresentam resultados divergentes quanto à associação de variáveis demográficas e à satisfação dos usuários com os cuidados de enfermagem.

Considerações finais

Frente ao exposto, evidencia-se que os achados dos estudos incluídos nesta revisão indicam que os usuários estão satisfeitos com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência. Entretanto, há alguns aspectos que influenciam na satisfação dos pacientes, os quais deveriam ser mais aprofundados em investigações futuras. Ressalta-se que há escassez de publicações em relação ao tema no cenário nacional. Entende-se que a disponibilização do CECSS para uso no Brasil seria uma importante contribuição para produção do conhecimento na temática no país, visto que foi o instrumento mais utilizado no cenário internacional.