# Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NA EMERGÊNCIA DE UM HOSPITAL REGIONAL NO INTERIOR DE PERNAMBUCO

**Relatoria:** Robson Leal de Andrade

**Autores:** Samanda Emanuela Bizerra Santos
Renêis Paulo Lima Silva

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Dimensão ético política nas práticas profissionais

**Tipo:** Trabalho de conclusão de curso

**Resumo:**

Introdução: A satisfação do usuário vem sendo cada vez mais efetiva, pois a cada dia exige-se mais do profissional de enfermagem e das instituições. Essa satisfação é determinada pela comparação em meio à perspectiva que o paciente tem acerca da observação que receberá e a experiência dos acolhimentos. Com os serviços prestados aos usuários, pode-se proporcionar uma melhoria na área assistencial, orientando e planejando ações adotadas a deliberações e monitoramento procedidos. Objetivo: avaliar a satisfação dos usuários atendidos em um serviço de emergência em um hospital no interior de Pernambuco também, elencar os fatores que interferem na assistência de enfermagem prestada, no serviço elegido para o estudo, na opinião dos usuários. Metodologia: pesquisa descritiva, de corte transversal com abordagem quantitativa, realizada nos meses de setembro e outubro de 2018, após aprovação pelo CEP do Centro Universitário Estácio do Recife, parecer Nº 2.405.143, com o CAAE Nº 79939617.0.0000.5640, aplicando-se um instrumento estruturado, com 25 questões, em um hospital da Zona da Mata Pernambucana, com 50 usuários atendidos na emergência. Resultados: a média etária foi de 18 a 37anos, com escolaridade variando entre o ensino fundamental e ensino médio completo, 32(64%) eram do sexo feminino. Quanto atuação da equipe de enfermagem no serviço de emergência, 21(42%) indivíduos gostaram do atendimento, 29(58%) consideram bom o atendimento prestado pelo enfermeiro, 27(54%) avaliaram como bom os cuidados de enfermagem recebidos durante o atendimento no setor da emergência, 25(50%) relataram que a equipe tinha uma boa agilidade, 41(82%) dos entrevistados se sentem satisfeitos com a segurança do setor, 31(62%) relataram que o atendimento na recepção foi satisfatório e 24(48%) avaliaram como regular o conforto do setor. Conclusão: mesmo sendo um hospital de médio porte, apresentou-se adequado para o atendimento da cliente que o procura, e a gestão poderá ajustar os pontos insatisfatórios relatados pelos pacientes, melhorando a logística preconizada pelo protocolo de classificação de risco e do ministério da saúde.