

## Qualidade da Assistência de Enfermagem em Unidades de Urgência e Emergência: Uma Visão Gerencial

*Seep, V. J.; Silva M. M. B; Silva, T. M.*

*UniFOA – Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, RJ.*

O presente estudo tratou a produção de conhecimento de enfermeiros sobre qualidade da assistência de enfermagem em unidades de urgência e emergência numa visão gerencial, veiculados pela Biblioteca Virtual de Saúde, no recorte temporal de 2005 à 2012. Teve como objetivo: identificar o que os enfermeiros tem investigado sobre a qualidade da assistência de enfermagem em unidades de urgência e emergência, numa visão gerencial. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, qualitativa, de natureza explicativa e utilizou duas formas de pesquisas: pelos descritores “Qualidade da Assistência à Saúde” e “Atendimento de Emergência” e por pesquisa direta na BVS, utilizando o seguinte termo: “Qualidade da Assistência de Enfermagem em Urgência e Emergência”, ao final totalizamos 10 artigos para análise de dados. Os dados obtidos foram divididos em 03 categorias intituladas: “Investigações de enfermeiros centrados na organização”, “Investigações de enfermeiros centradas no cliente” e “Investigações de enfermeiros centrados nos profissionais de Enfermagem”. O objetivo deste trabalho foi alcançado. Assim, concluímos que a qualidade da assistência de enfermagem está relacionada ao ambiente de trabalho, a estruturação do setor, aos materiais e equipamentos disponíveis para emergências, ao desgaste dos profissionais na realização de suas atividades e a descaracterização dos clientes que geram sobrecarga de serviço e estresse aos profissionais. A enfermagem frente esta situação tem como foco identificar e gerenciar ações afim de minimizar os impactos causados pela sobrecarga de serviço; gerenciar recursos físicos, materiais e de pessoal para melhorar a qualidade da assistência e prover aos clientes atendimento imediato em situações de emergência.

*.Palavras-chave: Atendimento de Emergência; Qualidade da Assistência à Saúde.*

*Valquiria.sepp@foa.org.br*