

Vivência em um pronto atendimento municipal: relato de experiência

Experience in a municipal emergency care: experience report

Experiencia en una atención municipal de emergencia: informe de experiencia

Recebido: 26/04/2020 | Revisado: 02/05/2020 | Aceito: 05/05/2020 | Publicado: 12/05/2020

Amanda Suélen Monteiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4170-4501>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: amandasuelenmonteiro@hotmail.com

Graciela Dutra Senhem

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4536-824X>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: graci_dutra@yahoo.com.br

Aline Cammarano Ribeiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3575-2555>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: alinecammarano@gmail.com

Évilin Costa Gueterres

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7222-1564>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: evilin.cg@hotmail.com

Silvana Bastos Cogo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1686-8459>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: silvanabastoscogo@gmail.com

Anahy da Silva Machado

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7890-0787>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: anahymachado1@gmail.com

Maria Eduarda Wendelstein Lopes Pereira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8335-831X>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: mariaeduardap11@hotmail.com

Priscila Perfeito Paz

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1706-9923>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: priiperfeito@hotmail.com

Mariana Ferreira Scopel

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5867-8840>

Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

E-mail: maryana.scopel@gmail.com

Gabriela Dutra Sehnem

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0618-6806>

Universidade Federal do Pampa, Brasil

E-mail: gaby.sehnem@gmail.com

Resumo

O estudo objetivou relatar a experiência de uma acadêmica de enfermagem sobre o período de vivência no pronto atendimento adulto em um município da região central do Rio Grande do Sul. Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, oriundo da inserção de uma acadêmica do quinto semestre do Curso de Enfermagem, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), em atividades de vivências curriculares em um serviço de pronto atendimento adulto. A vivência ocorreu no período de dezembro de 2019 a fevereiro de 2020, por meio do Programa de Formação Complementar em Enfermagem (PROFCEN). Foi possível aperfeiçoar técnicas, conhecer sobre o papel do enfermeiro nesse serviço, observar as condições de trabalho que os profissionais enfrentam e como uma gestão adequada transforma-se em aliada para atingir uma assistência de qualidade. Percebeu-se, ainda, a grande demanda de pacientes que procuram por atendimento que, muitas vezes, superlotam o ambiente e causam sobrecarga de trabalho para a equipe de profissionais. A participação no PROFCEN foi de extrema importância para a complementariedade da formação acadêmica, a qual permitiu além de conhecer o papel de líder do enfermeiro que atua em um pronto atendimento, adquirir experiências que aperfeiçoam habilidades práticas. Estas capacitam e preparam o acadêmico para lidar com as potencialidades, fragilidades e desafios do serviço futuramente.

Palavras-chave: Serviços médicos de emergência; Enfermeiro; Relato de experiência.

Abstract

The study aimed to report the experience of a nursing student about the period of experience in adult emergency care in a city in the central region of Rio Grande do Sul. This is a descriptive study, of the type of experience, arising from the insertion of an academic from the fifth semester of the Nursing Course, from the Federal University of Santa Maria (UFSM), in activities of curricular experiences in an adult emergency service. The experience took place from December 2019 to February 2020, through the Complementary Nursing Training Program (PROFCEN). It was possible to improve techniques, learn about the role of nurses in this service, observe the working conditions that professionals face and how proper management becomes an ally to achieve quality care. It was also noticed the great demand of patients looking for care that often overcrowd the environment and cause work overload for the team of professionals. Participation in PROFCEN was extremely important for the complementarity of academic training, which allowed, in addition to knowing the role of nurse leader who works in an emergency care, to acquire experiences that improve practical skills. These enable and prepare the academic to deal with the potential, weaknesses and challenges of the service in the future.

Keywords: Emergency medical services; Nurse; Experience report.

Resumen

El estudio tuvo como objetivo informar la experiencia de un estudiante de enfermería sobre el período de experiencia en atención de emergencia para adultos en una ciudad en la región central de Rio Grande do Sul. Este es un estudio descriptivo, del tipo de experiencia, que surge de la inserción de Académico del quinto semestre del Curso de Enfermería, de la Universidad Federal de Santa María (UFSM), en actividades de experiencias curriculares en un servicio de emergencia para adultos. La experiencia tuvo lugar desde diciembre de 2019 hasta febrero de 2020, a través del Programa de Capacitación en Enfermería Complementaria (PROFCEN). Fue posible mejorar las técnicas, conocer el papel de las enfermeras en este servicio, observar las condiciones de trabajo que enfrentan los profesionales y cómo la gestión adecuada se convierte en un aliado para lograr una atención de calidad. También se notó la gran demanda de pacientes que buscan atención que a menudo abarrotan el medio ambiente y causan sobrecarga de trabajo para el equipo de profesionales. La participación en PROFCEN fue extremadamente importante para la complementariedad de la capacitación académica, que

permitió, además de conocer el papel de la enfermera líder que trabaja en una atención de emergencia, adquirir experiencias que mejoran las habilidades prácticas. Estos permiten y preparan al académico para enfrentar el potencial, las debilidades y los desafíos del servicio en el futuro.

Palabras clave: Servicios médicos de urgencia; Enfermero; Informe de experiência.

1. Introdução

As unidades de pronto atendimento 24h são estruturas que devem funcionar todos os dias, em horário integral, apresentam complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família e o serviço hospitalar, de maneira a participar da formação de uma rede organizada de atenção às urgências e emergências (Brasil, 2017). Os serviços de urgência e emergência são caracterizados de acordo com os critérios de gravidade e complexidade, sendo urgência quando não há risco de morte, mas o paciente apresenta um quadro crítico ou agudo; e emergência, referente aos casos em que há risco de morte (Guedes *et al*, 2014). Nesse sentido, tem-se o objetivo de garantir um acolhimento de qualidade aos pacientes, intervir em sua condição clínica e realizar a transferência de cuidado para os demais pontos de atenção que compõem a rede de atenção à saúde (RAS), por exemplo: aos serviços da atenção básica, especializada ou para internação hospitalar, possibilitando a continuidade do tratamento necessário (Brasil, 2017).

É reconhecido o grande avanço e apropriação de funções da enfermagem nos diferentes contextos de trabalho nos últimos tempos, os quais possibilitam que as atividades sejam desempenhadas de forma concomitante ou separadamente, sejam elas assistenciais ou relacionadas à docência (Costa *et al*, 2019). Entretanto, o gerenciamento é um elo presente em todo e qualquer processo realizado pelo profissional enfermeiro, tendo em vista que quando há a necessidade de administrar o cuidado, é preciso ter gerência de suas ações (Costa *et al*, 2019). Desse modo, ao analisar a dinâmica de trabalho em um pronto atendimento, destaca-se a presença do enfermeiro, o qual além de prestar os cuidados de sua competência, articula as ações para uma assistência multiprofissional, pois esse cuidado apesar de ser, muitas vezes, direcionado ao problema imediato de saúde, também pode ser realizado envolvendo relações interpessoais, com uma abordagem holística da situação (Elias *et al*, 2016). Além de gerenciar o cuidado, também são os profissionais responsáveis pela resolução de problemas da

instituição e pelo monitoramento de uma infraestrutura com condições de trabalho adequadas (Elias *et al*, 2016).

Os acadêmicos de enfermagem enquanto seres em construção de conhecimento devem atentar para além das oportunidades de ensino dispostas pelo currículo regular da graduação, de forma que a procura por atividades complementares em serviços de atenção à saúde é fundamental para quem almeja fazer a diferença, transformar pensamentos e prestar uma assistência integral e de melhor qualidade ao indivíduo ou população assistida (Lima *et al*, 2014).

Com isso, justifica-se a realização desta vivência durante a graduação, pois ela permite que o acadêmico amadureça seu acervo de conhecimentos com o desenvolvimento da capacidade de aliar a prática com a teoria, em decorrência das observações realizadas referentes à assistência em saúde. Além disso, há o aperfeiçoamento de abordagens técnicas e competências do trabalho em enfermagem, ampliando a visão sobre a importância da atuação do profissional enfermeiro nos serviços de saúde.

Portanto, para conhecer as funções desenvolvidas por um enfermeiro assistencial dentro do contexto de urgência e emergência em seu cotidiano, juntamente com suas potencialidades, fragilidades e desafios, bem como, aperfeiçoar conhecimentos técnicos da área, optou-se pelo cenário do pronto atendimento adulto municipal para realização de uma vivência curricular. Sendo assim, o presente estudo objetiva relatar a experiência de uma acadêmica de enfermagem sobre o período de vivência em um pronto atendimento adulto municipal.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, oriundo da inserção de uma acadêmica do quinto semestre do Curso de Graduação em Enfermagem, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Rio Grande do Sul, em atividades de vivências curriculares em um serviço de pronto atendimento adulto.

Esse tipo de estudo permite a descrição de situações vivenciadas a fim de contribuir para a construção e remodelação dos saberes científicos e populares (Minayo, 2007). No que se refere ao local, a vivência ocorreu no Pronto Atendimento Médico Municipal Flávio Miguel Schneider, popularmente conhecido como PA do Patronato, no município de Santa Maria, localizado na região central do estado do Rio Grande do Sul.

As atividades foram desenvolvidas com supervisão da enfermeira responsável e com orientação de um docente do Departamento de Enfermagem da UFSM, durante o período de dezembro de 2019 a fevereiro de 2020, sendo executada em plantões de quatro horas e com uma carga horária total de 120 horas.

Assim, a realização da vivência na unidade de pronto atendimento adulto sucedeu-se por meio do Programa de Formação Complementar em Enfermagem (PROFCEN), disponibilizado pela coordenação do Curso de Enfermagem da UFSM (UFSM, 2009). Este programa objetiva que os acadêmicos de enfermagem desenvolvam competências e habilidades técnico-científicas, ético-políticas e socioeducativas e tenham a oportunidade de compartilhar experiências acadêmicas com serviços de saúde e instituições de ensino, para fomentar a construção de práticas e saberes.

3. Resultados e Discussão

Inicialmente, a necessidade de realizar vivências no pronto atendimento adulto municipal, deu-se a partir do contato durante as aulas práticas da disciplina de Cuidado de Enfermagem na Saúde do Adulto, as quais permitiram conhecer o espaço e entender a dinamicidade no processo de trabalho daquele ambiente.

Ao longo do período de vivência, com supervisão da enfermeira responsável, foi possível acompanhar diversos procedimentos, os quais dividem-se em atividades privativas do enfermeiro relacionadas aos cuidados de maior complexidade técnica com exigência de conhecimentos científicos e capacidade de tomada de decisões imediatas, além de outras atividades de nível médio, que são de responsabilidade de técnicos e auxiliares em enfermagem (Brasil, 1986). Observou-se a realização de sondagens nasogástricas, nasoentéricas e vesicais, punções venosas, controle dos sinais vitais, realização de curativos, aprazamento e administração de medicações, registros e evoluções de enfermagem e classificação de risco dos pacientes. Além dessas, situações de atendimentos de urgência e emergência, cuidados com pacientes críticos também se fizeram presentes, o que enfatiza a necessidade de um bom entrosamento entre a equipe para a prestação de um serviço de qualidade.

Para manter a organização dos atendimentos nesse ambiente, os profissionais utilizam o serviço de acolhimento com classificação de risco, também conhecido como triagem estruturada. Atentou-se para a importância dessa prática, pois constitui uma ferramenta fundamental nos serviços de pronto atendimento ao oportunizar que pacientes mais graves

sejam atendidos prioritariamente (Brasil, 2004). A classificação de risco visa avaliar o paciente logo na sua chegada à unidade de maneira a identificar o potencial de risco, os agravos à saúde ou o grau de sofrimento dos pacientes, para assim determinar tempo de espera ao atendimento médico, de acordo com a gravidade do paciente (Brasil, 2004).

Apesar dessa ferramenta ser implantada para otimizar e organizar os atendimentos, verificou-se o intenso fluxo de pessoas que procuravam atendimento de forma equivocada, uma vez que deveriam se dirigir à atenção primária de saúde, de acordo com a história prévia e a gravidade diagnosticada. A escolha pela assistência em pronto atendimento ocorre frequentemente pelas falhas nas informações transmitidas à população, fazendo com que os indivíduos não consigam diferenciar seus quadros clínicos passíveis de atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) dos que realmente são de urgência e emergência. Ainda, sabe-se da existência de inúmeras queixas relacionadas a pouca resolutividade e efetividade das UBS devido à falta de atendimento médico e especializado (Freire *et al*, 2015). Ademais, outro fator que contribui para a procura desses serviços corresponde ao horário de atendimento mais acessível, tendo em vista que as unidades de atenção primária à saúde funcionam, em sua maioria, em horário comercial (Freire *et al*, 2015).

A partir disso, essa situação acabava trazendo à tona o caos da superlotação, em que além da reprovação apresentada pelos pacientes enquanto esperavam por atendimento, os profissionais acabavam ficando sobrecarregados devido à grande demanda de atendimentos (Teixeira *et al*, 2019). Esse cenário contribui para que o atendimento destinado aos pacientes seja efetuado de forma fragilizada, pois com o ambiente superlotado os enfermeiros podem desenvolver condições de estresse por não conseguirem efetuar os cuidados integralmente, podendo resultar em episódios de acidentes e/ou efeitos negativos ao indivíduo ou a população assistida (Muiz; Andrade; Santos, 2019).

Em decorrência disso, verificou-se a importância da gestão realizada pelo enfermeiro em todos os contextos do serviço, desde a prática assistencial em si, até o gerenciamento de problemas externos. Com isso, reafirma-se a ideia de que o enfermeiro, dentro de suas atribuições como líder de equipe, é capaz de direcionar as funções e desenvolver juntamente com os colegas de equipe melhores estratégias para que o cuidado seja executado com qualidade e eficiência (Giordani; Bisogno; Silva, 2012).

O processo de trabalho do profissional enfermeiro é permeado por duas dimensões diferentes e, ao mesmo tempo, complementares: a gerencial e a assistencial (Giordani; Bisogno; Silva, 2012). A primeira, refere-se ao processo interno do ambiente de trabalho, na qual o enfermeiro procura definir ações, organizar equipe e desenvolver atividades que

objetivam aperfeiçoar técnicas e habilidades para oferecer um atendimento mais humanizado. Já a segunda, diz respeito ao atendimento diretamente ao paciente, em que é observado as necessidades de cuidado e, conseqüentemente, há a atuação de maneira resolutiva. Essas duas dimensões, quando vinculadas, possibilitam associar as interações pessoais, facilitando traçar metas e alcançar objetivos propostos (Giordani; Bisogno; Silva, 2012).

A intensa dinamicidade desse ambiente faz com que o atendimento tenha que ser feito rapidamente, o que frequentemente passa a ser desempenhado de forma mecanizada e sem poder atentar para as necessidades de saúde do indivíduo em sua totalidade. Com isso, percebe-se uma lacuna na prática do profissional sobre o que é preconizado pela Política Nacional de Humanização (PNH), que pretende qualificar a saúde pública no Brasil por meio do incentivo a trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários, ao analisar os processos de trabalho de construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre os envolvidos no processo de saúde-doença (Brasil, 2015).

Constata-se que os profissionais do referido pronto atendimento, com destaque para os enfermeiros, possuem uma postura proativa, seja na resolução de problemas, no gerenciamento das atividades ou na realização de cuidados. Esse papel, dentro da equipe, demonstra a objetividade, clareza e autonomia que o enfermeiro deve possuir ao posicionar-se diante da necessidade de elencar prioridades e intervir nos processos com sua devida e exclusiva competência.

4. Considerações Finais

Ao final das vivências, foi possível refletir sobre a importância do enfermeiro como líder da equipe no contexto do pronto atendimento, tendo em vista a performance desse profissional ao coordenar a equipe, organizar o serviço, articular os processos desenvolvidos e, assim, ser visto como o profissional de referência para a equipe como um todo. Apesar da grande demanda de paciente, sobrecarga de trabalho e demais dificuldades encontradas, evidencia-se a importância de promover um cuidado que transcenda ações mais acolhedoras, possibilitando a criação de vínculo com o paciente e tornando este um parceiro no cuidado à saúde.

A partir dessa experiência, constata-se que a participação do PROFCEM é fundamental para a complementariedade da formação acadêmica, uma vez que permite ao acadêmico adquirir experiências que aperfeiçoam a prática, técnicas e habilidades, além de ampliar os

saberes em enfermagem. Também, contribui para o desenvolvimento da autonomia, desde a graduação, e para uma formação técnico-científica de excelência na academia.

Nesse sentido, ao analisar e refletir sobre as situações observadas, os casos envolvendo os processos de adoecimento e acerca da forma de interação em uma equipe de trabalho, pode-se afirmar que além de aperfeiçoamento técnico, o acadêmico consegue repensar a sua maneira de agir sobre questões pessoais, o que pode auxiliar no desenvolvimento de um cuidado de enfermagem mais humanizado e completo.

Referências

Brasil. (2004). Ministério da Saúde. *Humaniza SUS: acolhimento com avaliação e classificação de risco: um paradigma ético-estético no fazer em saúde*. Brasília: Ministério da Saúde.

Brasil. (2015) Ministério da Saúde. *Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS*. Brasília: Ministério da Saúde.

Brasil. (2017). Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. *Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)*. Brasília: Ministério da Saúde.

Brasil. (1986). Lei 7.498, de 25 de junho de 1986. *Dispõe sobre a regulamentação do exercício da Enfermagem e dá outras providências*. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 26 jun. 1986. Seção 1, p. 9273.

Costa, C. G. S. et al. (2019). Construção da imagem profissional no Ceará: a enfermeira diante das modificações no cenário histórico profissional. *Cadernos Saúde Coletiva*, 27(2), 166-171.

Elias, E. A. et al. (2016). Modos de ser de profissionais de enfermagem em uma unidade de pronto-atendimento. *Revista Enfermagem UERJ*, 24(1), e11726.

Freire, A. et al. (2015). Serviços de urgência e emergência: quais os motivos que levam os usuários aos pronto-atendimentos?. *Revista Saúde (Santa Maria)*, 41(1), 195-200.

Giordani, J. N.; Bisogno, S. B. C., & Silva, L. A. A. (2012). Percepção dos enfermeiros frente às atividades gerenciais na assistência ao usuário. *Acta Paulista de Enfermagem*, 25(4), 511-6.

Guedes, H. M. et al. (2014) Classificação de risco: retrato de população atendida num serviço de urgência brasileiro. *Revista de Enfermagem Referência, Coimbra*, 4(1), 37-44.

Lima, T. C. et al. (2014). Estágio curricular supervisionado: análise da experiência discente. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 67(1), 133-140.

Minayo, C. S. (2007) *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 26ª ed. Petrópolis: Vozes.

Muniz, D. C.; Andrade, E. G. S., & Santos, W. L. (2019). A saúde do enfermeiro com a sobrecarga de trabalho. *Revista de Iniciação Científica e Extensão*, 2(Esp.2), 274-9.

Teixeira, G. S. et al. (2019). Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional da enfermagem em unidade de pronto atendimento. *Texto & Contexto Enfermagem*, 28(e20180298).

Universidade Federal de Santa Maria. (2009). *Programa de Formação Complementar em Enfermagem – PROFCEN*. Curso de Enfermagem.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Graciela Dutra Senhem – 11,2%
Amanda Suélen Monteiro – 11,2%
Évilin Costa Gueterres - 11,2%
Aline Cammarano Ribeiro – 7,9%
Silvana Bastos Cogo – 7,9%
Anahy da Silva Machado - 11,2%
Maria Eduarda Wendelstein Lopes Pereira - 11,2%
Priscila Perfeito Paz - 11,2%
Mariana Ferreira Scopel - 11,2%
Gabriela Dutra Sehnem – 5,8%