

PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS DE ENFERMAGEM FRENTE AO GERENCIAMENTO DE ENFERMAGEM EM UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

BERVIG, Tainá Luiza
MIORELLI, Michel Júnior
ZANCANARO, Stefhani
ALBA, Cristiano Régis

Resumo

INTRODUÇÃO: O gerenciamento é empregado para definir as ações de liderança de um sistema ou grupo de pessoas praticadas com intuito de atingir um objetivo ou meta em comum, por meio da união de trabalho. A enfermagem recorre a esse gerenciamento no seu sistema de trabalho e com isso buscando meios mais eficazes de ajustar modelos administrativos a sua rotina habitual, evitando afastar o seu principal foco de atenção, o cuidado prestado ao paciente⁴. Segundo explica Zambiasi e Costa⁴, o trabalho do enfermeiro é constituído por três ações básicas: educação em saúde, cuidado assistencial e gerência. O gerenciamento é um processo que tem a finalidade de organizar o espaço terapêutico, distribuir, dividir e controlar o trabalho da equipe de enfermagem, com a finalidade de proporcionar condições adequadas para a realização do cuidado. Apesar da importante atuação do enfermeiro nos processos de gerenciamento e qualidade do atendimento prestado nos serviços de urgência e emergência brasileiros, os inúmeros obstáculos que esse profissional enfrenta rotineiramente na gestão do serviço ainda são pouco conhecidas. Dentre os diversos obstáculos presenciados no local de trabalho deste profissional constam: insegurança da equipe; precárias condições de limpeza e conforto; número reduzido de profissionais capacitados para o atendimento; demanda elevada de pacientes que poderiam ser atendidos na rede básica de saúde; falta de equipamentos e insumos e pouco tempo para executar treinamento à sua equipe⁵. Tratando-se do atendimento de emergência, por sua vez, não há espaço

para uma atuação gerencial confusa, pois a unidade de emergência os enfermeiros devem conciliar a fundamentação teórica à habilidade de ensino, à capacidade de liderança, ao trabalho, ao discernimento, à iniciativa, à maturidade e à estabilidade emocional⁶. O exacerbado fluxo de pacientes atendidos e a dinâmica da rotina de um pronto-socorro, evidencia que a atuação do enfermeiro objetiva ser eficaz e eficiente, uma vez que é indispensável. Os enfermeiros do Pronto Socorro, são integrantes essenciais no processo de trabalho desse setor, não somente para realizarem o atendimento emergencial, mas também, atuar de forma efetiva no gerenciamento da unidade, conduzindo assim à melhor organização do trabalho para sanar as necessidades de cada paciente e todos os profissionais que ali trabalham⁷.

OBJETIVO: O presente resumo tem como escopo a escolha da temática que busca o conhecimento relacionada aos principais problemas que acometem o gerenciamento de enfermagem em uma Unidade de Emergência e possui como objetivo identificar as dificuldades e desafios em relação ao gerenciamento de enfermagem em uma Unidade de Emergência, bem como relatar as atividades gerenciais desenvolvidas pelo enfermeiro.

METODOLOGIA: Para o gerenciamento do cuidado tanto em ambiente hospitalar quanto em ambiente de unidades básicas de saúde, o enfermeiro deve desenvolver competências mediante a utilização de ferramentas, que seriam facilitadores do processo de trabalho. A coleta de dados ocorreu nas bases de dados Google Acadêmico e SciELO, sendo este resumo uma revisão de literatura acerca do tema. A pesquisa ocorreu no decorrer dos meses de outubro e novembro de 2020, e foi desenvolvida no componente curricular de Gestão de serviços de assistência secundária e terciária.

RESULTADOS E DISCUSSÃO: A Política Nacional de Atenção às Urgências, instituída em 2006 e atualizada em 2011, determina que o atendimento aos usuários em situação de emergência deve ser prestado por todas as portas de entrada dos serviços do Sistema Único de Saúde, possibilitando a resolução total dos problemas ou transferindo ao destino adequado a um serviço de maior complexidade, organizado em redes de atenção às urgências como elos de uma rede de manutenção da vida em níveis crescentes de complexidade⁸. Infelizmente, nos dias atuais os serviços hospitalares de emergência continuam sendo o local para onde são destinados problemas não

resolvidos nem diagnosticados em outros níveis de atenção. Esse fato se dá devido a uma grande parte da população que não tem acesso a um serviço de saúde, as emergências hospitalares são a principal alternativa de resolução para às mais diversas situações, pois, no ver comum, esse setor se apresenta como mais resolutivo, devido a capacidade de realizar exames no instante que solicitados, ou a administração de drogas por via endovenosa e ainda a presença de uma equipe multidisciplinar completa para atender o paciente. Como consequência, pode-se observar que a utilização não consciente desse serviço de saúde, a superlotação dos serviços de emergência e a falta de leitos hospitalares destinados a paciente realmente em situações de urgência e emergência geram inúmeras dificuldades de atendimento, prejudicando assim não só o próprio atendimento ao paciente, mas também na prestação da assistência pela equipe?

Durante a construção desse trabalho, por meio da revisão de literatura foi possível identificar que a gerência em enfermagem é uma atividade essencial no trabalho dos enfermeiros em serviços de emergência. Cabe a esses profissionais buscar formas de garantir a disponibilidade e a qualidade de recursos materiais e de infraestrutura para que a equipe possa atuar no atendimento a pacientes com necessidades complexas, prezando não só as necessidades do cliente, mas conciliando os objetivos organizacionais e de toda a equipe de enfermagem, assim estabelecendo ligações com outros setores do hospital, realizando assim uma assistência de cuidado integral, eficaz e seguro. Além disso, pode-se perceber que na maioria das vezes são os enfermeiros que negociam resolução de problemas internos e externos do trabalho em emergência, possibilitando assim a fluência na realização das atividades cotidianas¹⁰. Para a obtenção desses objetivos, os enfermeiros de unidades de emergência devem aliar administração do tempo ao conhecimento teórico, ao discernimento, a capacidade de tomar decisões rápidas, à iniciativa, à maturidade e à inteligência emocional, o que requer o desenvolvimento de habilidades como comunicação, relacionamento interpessoal e tomada de decisão. A liderança em enfermagem é um instrumento fundamental para o trabalho do enfermeiro, pois é ela quem faz a coordenação da assistência prestada e a intermediação entre a equipe multidisciplinar¹¹. Outro aspecto que se pode observar é a descaracterização da função do serviço de emergência. O setor que deveria ser transitório, onde o cliente permaneceria um curto período de tempo, passa a funcionar como unidade de

internação, devido à indisponibilidade de leito nos outros setores. Sendo assim, o atendimento que deveria atender as necessidades humanas básicas, tornam-se comprometidos pela alta demanda de atendimento e pelas condições inadequadas para realização das atividades assistenciais¹².

Uma revisão sistemática realizada por Booker, Shaw e Purdy (2015), com o intuito de compreender os motivos que levam a população a buscar serviços de emergência, quando poderiam ser atendidos na atenção primária, revelou que características individuais dos pacientes e seus dos cuidadores e aspectos relacionados à infraestrutura e organização dos serviços bem como fatores demográficos, socioeconômicos e ter um plano de saúde ou não são fatores que influenciam a decisão de procurar por este tipo de serviço. Nesse sentido, os autores afirmam que considerar como impróprio a busca por serviços de emergência para solucionar problemas que poderiam ser resolvidos na atenção primária depende do contexto e pode ser uma abordagem com sentido inócio para a organização dos serviços de saúde¹³. Um estudo com o objetivo de caracterizar a demanda de usuários e o tipo de atendimento realizado em Unidades de Pronto Atendimento do município de Florianópolis, Santa Catarina, Brasil, no ano de 2013, aponta que a população procura as emergências em situações não caracterizadas como urgência e emergência pela dificuldade de acesso aos outros níveis de atenção. Os motivos incluem o horário reduzido de funcionamento das Unidade Básicas de Saúde, o que dificulta o acesso da população que tem uma jornada de trabalho fora do horário de funcionamento das UBS, bem como a possibilidade de nas Unidade de Pronto Atendimento ter acesso a mais recursos tecnológicos, sem ter que se deslocar a outros pontos da rede. Os dados coletados por meio dos relatórios do sistema Infosaúde não permitiram a avaliação dos horários de atendimentos dos usuários classificados como intercorrência ambulatoriais, a fim de avaliar se foram realizados, predominantemente, à noite, nos finais de semana ou em feriados, o que reforçaria o papel das UPAs em servir de retaguarda para o serviço de atenção terciário¹⁴. Com base nas informações apresentadas, percebe-se a importância da realização de um estudo sobre os desafios vivenciados pelos enfermeiros na gerência do cuidado em emergência, bem como as sugestões exercer uma prática profissional fundamentada nos princípios éticos, humanísticos e científicos que norteiam exercício da Enfermagem.

CONCLUSÃO: Contudo, concluímos que a equipe de enfermagem tem fundamental importância no gerenciamento da saúde dos pacientes internados no setor de Urgência e Emergência, gerenciamento esse que tem como principal objetivo manter uma melhor qualidade no atendimento ao cliente, sempre sendo colocado em primeiro lugar. O processo do gerenciamento da equipe de enfermagem se dá pelo enfermeiro chefe, sempre buscando aprimorar os conhecimentos dos integrantes de sua equipe, promovendo saúde, e estabelecendo o melhor padrão de cuidado possível. Além disso, como relatado acima, vemos as dificuldades em que o enfermeiro passa, principalmente por motivo de equipe reduzida, trazendo obstáculos para o funcionamento do setor e fazendo com que o tempo de atendimento a cada paciente seja reduzido, sendo assim, notamos uma deficiência de qualidade. O conhecimento técnico e objetivo é fundamental no atendimento, minimizando a margem de erro, o que deve ser o mais próximo de zero possível, pois é um setor muito crítico, onde erros podem resultar em consequências graves ao cliente. Por fim, todo o gerenciamento enfrentado no setor tem como objetivação principal, a otimização de recursos, resultando em maior número de funcionários e conseqüentemente, melhor ambiente de trabalho, estresse reduzido e melhor atendimento.

Palavras-chave: Organização e Administração, Serviços Médicos de Emergência, Educação em Enfermagem.

Referências:

4. ZAMBIAZI, Bruno Rafael Branco; COSTA, Andrea Monastier. Gerenciamento de enfermagem em unidade de emergência: dificuldades e desafios. 2013. Disponível em: www.cqh.org.br. Acesso em: 03 nov. 2020.
5. BELLUCCI JÚNIOR, José Aparecido; MATSUDA, Laura Misue. O enfermeiro no gerenciamento à qualidade em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura. 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472011000400022. Acesso em: 03 nov. 2020.
6. Wehbe G, Galvão CM. O enfermeiro de unidade de emergência de hospital privado: algumas considerações. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2001;9(2):86-90. Acesso em: 03 nov. 2020.
7. Montezeli JH. O trabalho do enfermeiro no pronto-socorro: uma análise na perspectiva das competências gerenciais [dissertação]. Curitiba: Universidade Federal do Paraná; 2009. Acesso em: 03 nov. 2020.
8. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria n. 1.600, de 7 de julho de 2011. Reformula a política nacional de atenção às urgências e institui a sede de atenção às urgências no Sistema Único de Saúde [Internet]. Diário Oficial da República Federativa do Brasil,

- Brasília (DF); 2011. Acesso em: 08 Nov. 2020. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html.
9. SANTOS, José Luís Guedes dos et al. Desafios para a gerência do cuidado em emergência na perspectiva de enfermeiros. *Acta paul. enferm.*, São Paulo, v. 26, n. 2, p. 136-143, 2013. Disponível em: .Acesso em 08 Nov. 2020.
10. NUGUS, Peter; FORERO, Roberto. Understanding interdepartmental and organizational work in the emergency department: an ethnographic approach. *International Emergency Nursing*, [S.L.], v. 19, n. 2, p. 69-74, abr. 2011. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ienj.2010.03.001>. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1755599X10000261?via%3Dihub>. Acesso em: 08 nov. 2020.
11. EDUARDO, Elizabete Araujo et al. Análise de modelo de tomada de decisão de enfermeiros gerentes: uma reflexão coletiva. *Revista Brasileira de Enfermagem*, [S.L.], v. 68, n. 4, p. 668-675, ago. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680414i>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672015000400668&script=sci_arttext&lng=pt. Acesso em: 08 nov. 2020.
12. BOOKER, M. J.; SHAW, A. R. G.; PURDY, S.. Why do patients with 'primary care sensitive' problems access ambulance services? A systematic mapping review of the literature. *Bmj Open*, [S.L.], v. 5, n. 5, p. 7726-7782, 19 maio 2015. BMJ. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjopen-2015-007726>. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4442240/>. Acesso em: 09 nov. 2020.
13. CASSETTARI, Sonia da Silva Reis; MELLO, Ana Lúcia Schaefer Ferreira de. DEMAND AND TYPE OF CARE PROVIDED IN EMERGENCY SERVICES IN THE CITY OF FLORIANÓPOLIS, BRAZIL. *Texto & Contexto - Enfermagem*, [S.L.], v. 26, n. 1, p. 246- 254, 2017. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0104-07072017003400015>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072017000100308&lng=en&lng=en. Acesso em: 09 nov. 2020.