



## CONDUTA ASSISTENCIAL DA ENFERMAGEM FRENTE ÀS SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Hirisdiane Bezerra Alves<sup>1</sup>; Hirisleide Bezerra Alves<sup>2</sup>; Maine Virginia Alves Confessor<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> *Graduanda em Enfermagem/ Faculdade Maurício de Nassau-CG, dianyalves06@gmail.com*

<sup>2</sup> *Graduada em Biomedicina/ Faculdade Maurício de Nassau-CG. Pós-graduanda em Microbiologia/ Faculdade Maurício de Nassau, CG. Hirisleidebezerra@gmail.com.*

<sup>3</sup> *3 DOCENTE/ ORIENTADOR – FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS, CAMPINA GRANDE/PB. MESTRE EM BIOLOGIA – UNIVERSIDADE DE COIMBRA, PORTUGAL maine\_alves@hotmail.com*

### RESUMO

A área de urgência e emergência é um âmbito importantíssimo na assistência à saúde. Nos anos correntes nota-se que os atendimentos ligados à urgência e emergência vêm aumentando drasticamente em virtude do crescimento de meios automobilísticos, do grande uso de maquinários no trabalho, da violência, de diversas doenças causadas por variados patógenos, além do descuido populacional com os costumes alimentícios, sendo este último, um fator que não pode ser excluído como etiologia dos atendimentos de urgência e emergência. A expressão emergência é definida como problemas de saúde que necessitam de cuidados especializados e imediatos para evitar a morte ou complicações graves no indivíduo, e a urgência é definida como aquela situação que afeta ou coloca em perigo a saúde de uma ou de mais pessoas. A urgência e emergência requer uma corrida pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dá por suporte à vida, exigindo do profissional de enfermagem uma conduta ágil e objetiva ao realizar os procedimentos necessários. Com isso, o presente artigo visa expor a conduta assistencial da enfermagem frente às situações de urgência e emergência, visto que, por se tratar de um campo em que o paciente está bastante abalado, tanto fisiologicamente quanto psicologicamente, o profissional precisa exercer uma conduta adequada e específica na assistência a esse paciente, essa conduta deve ser composta de capacitação teórica e psicológica, pois a urgência e emergência requerem profissionais de enfermagem que ajam com a cabeça focada em manter a vida do paciente e realizar toda a assistência de maneira correta, sem cometer agravos de negligência, imprudência e/ou imperícia.

**PALAVRAS-CHAVE:** Urgência, Emergência, Condutas de Enfermagem.

### INTRODUÇÃO

Nos anos correntes é notável que os atendimentos ligados à urgência e emergência vem aumentando drasticamente em virtude do crescimento de meios automobilísticos, do grande uso de maquinários no trabalho, da violência, além do descuido populacional com os costumes alimentícios, sendo este último, um fator que não pode ser excluído como etiologia dos atendimentos de urgência e emergência. Entre os fatores citados, existem diversos outros que expõem uma pessoa ao risco e/ou perigo.

Essa situação resulta na superlotação dos serviços de urgência e emergência, que sofrem descaracterização dos atendimentos, pois, por falta de leitos para internação, acabam mantendo pacientes graves internados nas salas de emergência, aumentando, desse modo, a carga de trabalho da equipe de enfermagem e levando a caracterização de unidades de



terapia intensiva às salas de emergência (PAIXÃO et al, 2015). Com isso, o sistema brasileiro de atenção às urgências tem apresentado um significativo aumento na incorporação de novas tecnologias visando à organização do atendimento em rede (GARLET et al, 2009). Embora essas tecnologias utilizadas neste atendimento tenham avançado, tal fator não é garantia de qualidade da assistência, pois há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho neste processo, ou seja, a conduta do profissional que exerce o cuidado é um fator crucial na qualidade do atendimento.

Nesse contexto, o processo de trabalho de enfermagem torna-se uma parte importantíssima do sistema de atendimento à população e esse atendimento acaba sofrendo interferência de problemas estruturais, que refletem diretamente na qualidade da assistência prestada ao usuário (ZANDOMENIGHI et al, 2014). Assistência torna-se mais qualitativa quando as instituições promovem condições de trabalho, com recursos físicos e humanos e processos institucionais coerentes para uma prática segura, além de capacitação para os profissionais. Desse modo, é esperado que as pessoas acometidas por agravos agudos fossem atendidas por serviços especializados, levando em consideração que estas, por estarem em situação de risco iminente à vida e tendo o psicológico afetado, necessitam receber o atendimento e acolhimento por profissionais totalmente preparados que tenham uma conduta correta para esse tipo de situação.

A expressão emergência é definida como problemas de saúde que necessitam de cuidados especializados e imediatos para evitar a morte ou complicações graves no indivíduo, e a urgência é definida como aquela situação que afeta ou coloca em perigo a saúde de uma ou de mais pessoas (RODRIGUES, 2000). A urgência e emergência requer uma corrida pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dá por suporte à vida, exigindo do profissional de enfermagem agilidade e objetividade ao realizar os procedimentos necessários. Sendo assim, o processo de trabalho do profissional irá se moldar na luta contra o tempo para alcançar a estabilidade vital do paciente mantendo-o vivo (PAI et al, 2005).

Segundo Pai et al (2008), os serviços públicos de urgência e emergência têm se caracterizado pela superlotação, ritmo acelerado e sobrecarga de trabalho para os profissionais da saúde e, pelo fato da grande porcentagem de pacientes atendidos na área de urgência e emergência serem acidentados ou baleados, acaba surgindo uma determinada tensão como uma característica decisiva no ambiente de trabalho, onde a equipe trabalha visando ganhar tempo, agindo com rapidez e precisão na intervenção/atenção, requerendo desse modo, que a



mesma saiba como conduzir tal situação, sem perder o controle. Com isso, o presente artigo visa expor a conduta assistencial da enfermagem frente às situações de urgência e emergência, visto que se faz necessário que a equipe de enfermagem tenha as qualidades específicas para exercer o atendimento à grande demanda de vítimas com agravos agudos e afetados emocionalmente, pois a área de urgência e emergência requer profissionais de enfermagem que ajam com a cabeça focada em manter a vida do paciente e realizar toda a assistência de maneira correta, sem cometer agravos de negligência, imprudência e/ou imperícia.

#### **MATERIAIS E MÉTODOS:**

As bases de dados do MEDLINE/PUBMED, LILACS, Scientific Electronic Library Online (SCIELO) e revistas eletrônicas de saúde foram consultadas para o levantamento de artigos científicos publicados em periódicos indexados. Os critérios de inclusão para o estudo foram: Artigos escritos em língua portuguesa; o artigo disponível na íntegra; artigos publicados entre os anos de 2000 a 2016. Foram selecionados 9 artigos à constituir tal revisão de literatura. Na estratégia de busca, foram utilizados os descritores: Urgência, Emergência, Assistência Pré-Hospitalar, Condutas de Enfermagem. Os artigos foram sistematicamente lidos e analisados a fim de expor o objetivo do estudo, focando as práticas que a equipe de enfermagem devem possuir para atender os pacientes em situação de urgência e emergência. O presente estudo também foi realizado de modo a alegar que, além de conhecer as práticas requeridas em tal área, o enfermeiro deverá possuir uma determinada conduta para poder realizar os procedimentos de maneira que o seu emocional fique isento de causar qualquer abalo no atendimento ao paciente.

#### **RESULTADOS E DISCUSSÃO:**

Nos Estados Unidos, foi criado um molde para o Gerenciamento de Enfermagem (GE) que se ampliou no contexto mundial, em que abordam as seguintes aptidões que a enfermagem deve ter: poder pessoal; efetividade interpessoal; gestão de recursos humanos; gestão financeira; cuidados com a equipe, com o paciente e consigo mesmo; e pensamento sistematizado (NURSING LEADERSHIP INSTITUTE, 2003).

A qualidade no atendimento hospitalar, dos Serviços Hospitalares de Emergência (SHE) se mostra como um dos setores mais críticos quanto ao cumprimento do gerenciamento de enfermagem, visto que nesse setor ocorre a imprevisibilidade de ocorrências e ritmos altamente acelerados para o atendimento. Além desses fatores, há a superlotação e a falta de



recursos os quais interferem negativamente no planejamento e na padronização dos procedimentos prestados pela equipe de saúde (SANTOS, 2010). Os serviços hospitalares de emergência são unidades complexas no que diz respeito ao ambiente, ao usuário e aos profissionais que atendem os casos, oferecendo, assim, o serviço. Dessa forma, a equipe de enfermagem que trabalha no setor de urgência e emergência deve dispor de agilidade, habilidade, destreza e capacidade de raciocinar de maneira consciente e segura quanto ao paciente atendido, sendo o cuidado a principal ligação entre o profissional e o usuário (ANTONELLI et al, 2014).

De acordo com Coelho et al (2010), as funções que o enfermeiro desempenha no serviço hospitalar de emergência incluem: o ato de cuidar, prever e prover recursos materiais e humanos, coordenar, articular e controlar as atividades da enfermagem, resolver problemas gerais e fazer a supervisão e o gerenciamento do serviço, entre outros. Além destes já citados, os serviços de urgência e emergência requerem profissionais que possuam conhecimentos científicos, tecnológicos e de gestão específicos das unidades de urgência e emergência.

A equipe de enfermagem constitui o maior segmento de profissionais dentro de um hospital (PAIXÃO et al, 2015). Frente à importância que o enfermeiro ocupa no gerenciamento da equipe de enfermagem nas instituições de saúde, alega-se que o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes são exigências à atuação desse profissional na promoção da saúde (ANTONELLI et al, 2014) e gestão dos serviços. Sendo assim, o enfermeiro que atua na unidade de urgência e emergência necessita ter conhecimento científico, prático e técnico, afim de que possa tomar decisões rápidas e concretas, transmitindo grande segurança a toda equipe e principalmente diminuindo os riscos que ameaçam a vida do paciente.

Frente às características específicas que a unidade de emergência requer, o enfermeiro deve ser uma pessoa tranquila, ágil, de raciocínio rápido, de forma a adaptar-se de imediato a cada situação que se apresente à sua frente. O profissional deve estar preparado para o enfrentamento de intercorrências emergentes, necessitando, desse modo, de conhecimento científico e competência clínica (ANDRADE et al, 2000), visto que a área exige do profissional certa capacidade de não agir pelas suas emoções.

De acordo com Andrade et al (2009), os pacientes atendidos na urgência e emergência geralmente se encontram num estado de grande ansiedade e estresse devido a situação crítica de saúde e ao ambiente que culturalmente está associado a sentimentos de temor e morte, o que os tornam necessitados de uma maior atenção nos aspectos relacionados a interação e



comunicação, com isso exige-se que o profissional tenha empatia, sendo sensível ao sofrimento humano em relação a todo o contexto em que o paciente e sua família estão inseridos. Não permitindo que o mesmo se sinta sozinho frente ao seu problema, o que geraria maior desconforto, afetando de maneira significativa o seu emocional e conseqüentemente a sua recuperação, desse modo alega-se que é importantíssimo o acolhimento do paciente, lhe informando tudo o que for necessário, sempre tentando promover-lhe certa tranquilidade.

Na urgência e emergência, é crucial propiciar um ambiente favorável para a restauração fisiológica e emocional do paciente, sendo esta dimensão do cuidado de uma das competências da enfermagem, a qual deve proporcionar o conforto, aconchego, calma e tranquilidade, bem como adequadas condições de higiene e limpeza do local. É preciso dar atenção aos detalhes quanto à luminosidade, ruído, cor, odor, ventilação, temperatura, umidade, ou seja, o profissional precisa exercitar a observação e reflexão crítica para poder agir positivamente na assistência prestada, ouvindo as queixas do paciente, da família e demais integrantes da equipe de saúde (BAGGIO et al, 2008).

A principal característica do trabalho na equipe de saúde é o encontro entre pessoas que trazem um sofrimento ou necessidades fisiológicas, e outras que dispõem de conhecimentos específicos ou instrumentos que podem solucionar o problema apresentado, no caso, o enfermeiro. Nesse encontro, são mobilizados sentimentos, emoções e identificações que podem dificultar ou facilitar a aplicação dos conhecimentos do profissional na percepção das necessidades ou interpretação das demandas trazidas pelo paciente, com isso é necessário que o enfermeiro, como descrito anteriormente, contenha suas emoções e aja de maneira humanizada, sem agravar a situação do paciente, sempre atuando de modo a facilitar a restauração da saúde do mesmo.

Segundo Wehbe et al (2001) as atividades assistenciais exercidas pelo enfermeiro, nas urgências e emergências são descritas abaixo as principais: presta o cuidado ao paciente juntamente com o médico; prepara e ministra medicamentos; viabiliza a execução de exames especiais procedendo a coleta; instala sondas nasogástricas, nasoenterais e vesicais em pacientes; realiza troca de traqueostomia e punção venosa com cateter; efetua curativos de maior complexidade; prepara instrumentos para intubação, aspiração, monitoramento cardíaco e desfibrilação, auxiliando a equipe médica na execução dos procedimentos diversos; realiza o controle dos sinais vitais; executa a evolução do pacientes e anota no prontuário.

Todas essas condutas acima descritas apesar de serem técnicas, devem ser vistas de maneira generalizada, ou seja, não se deve olhar o paciente somente segundo a sua



necessidade física, mas, olhá-lo como um ser humano de forma geral, sendo assim, a conduta assistencial da enfermagem deve ser composta de procedimentos técnicos e de procedimentos psicológicos, onde o paciente deverá ser tratado de maneira complexa e completa, o que exige do profissional extrema capacitação para conduzir a situação de maneira correta.

Embora a conduta assistencial da enfermagem, com seus cuidados e capacitação qualificada seja de extrema importância nos serviços de urgência e emergência, não se pode deixar de frisar que o trabalho da equipe de enfermagem também depende de vários suportes que a auxiliam no planejamento do serviço oferecido ao usuário, como por exemplo, a análise da demanda de atendimentos realizados em um hospital é um importante recurso de apoio ao serviço e aos profissionais envolvidos, pois se pressupõe a quantidade de atendimentos que serão necessários nos diferentes dias da semana, nas horas do dia, entre outros, a fim de auxiliar na organização e na gestão dos atendimentos realizados, dando subsídio à equipe para que eles possam oferecer um serviço hospitalar de emergência compatível às necessidades dos usuários (COELHO et al, 2010). Além disso, o ambiente de trabalho deve ser agradável e dispor de equipamentos e materiais necessários, visto que a satisfação do profissional com o seu ambiente de trabalho, influencia tanto na interação dele com os outros profissionais quanto no desempenho do seu atendimento e serviço.

#### CONCLUSÕES:

A urgência e emergência é uma área bastante complexa por se tratar de um âmbito em que o paciente se encontra num risco iminente à morte, necessitando de um cuidado apropriado e delicado por parte dos profissionais de enfermagem, visto que, por se tratar de um campo em que o paciente está bastante abalado, tanto fisiologicamente quanto psicologicamente, o profissional precisa exercer uma conduta adequada e específica na assistência a esse paciente, essa conduta deve ser composta de capacitação teórica e psicológica, devendo o profissional ser paciente perante a situação, saber agir em momentos de tensão, ter empatia para poder acolher o paciente e acalmá-lo, atentando sempre para as expressões faciais e corporais do mesmo, a fim de detectar qualquer sintoma/sinal que esteja sendo escondido da equipe pelo paciente, além disso, o enfermeiro tem o dever de manter o ambiente do paciente favorável à recuperação do mesmo. Sendo assim, pode-se alegar que a enfermagem possui um papel essencial no cuidado completo do paciente admitido em urgência e emergência, sendo a sua conduta um fator que irá influenciar no progresso vital



do mesmo. Para tanto, se conclui que é necessário que o profissional tenha uma determinada conduta frente às situações de urgência e emergência, pois esta influência em todo o progresso de recuperação do quadro em que o paciente se encontra.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. PAI, D. D; LAUTERT, L. Suporte humanizado no Pronto Socorro: um desafio para a enfermagem. *Rev Bras Enferm*, v.58, n. 2, p. 231-4, 2005.
2. GARLET, E. R; LIMA, M. A. D. S; SANTOS, J. L. G, MARQUES, G. Q. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em situações de urgência e emergência. *Texto Contexto Enferm*. Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 266-72, Abr-Jun. 2009.
3. RODRIGUES, F. J. M. Guias práticos de enfermagem em emergências. Rio de Janeiro (RJ): McGraw Hill; 2000.
4. ANDRADE, L. M; CAETANO, J. F; SOARES, E. Percepção das enfermeiras sobre a unidade de emergência. *Rev RENE*, v. 1, n. 1, p. 91-7. 2000.
5. PAI, D. D; LAUTERT, L. O trabalho em urgência e emergência e a relação com a saúde das profissionais de enfermagem. *Rev Latino-am Enfermagem*, v. 16, n. 3, maio-junho; 2008.
6. WEHBE, G, GALVÃO, C. M. O enfermeiro de unidade de emergência de hospital privado: algumas considerações. *Rev Latino-am Enfermagem*, v. 9, n. 2, p. 86-90, março; 2001.
7. MERHY, E. E. Saúde: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo (SP): Hucitec; 2002.
8. BAGGIO, M. A; CALLEGARO, G. D; ERDMANN, A. L. Compreendendo as dimensões de cuidado em uma unidade de emergência hospitalar. *Rev Bras Enferm*, v. 61, n. 5, p. 552-7. 2008.
9. ANDRADE, L. M; MARTINS, E. C; CAETANO, J. A; SOARES, E; BESERRA, E. P. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. *Rev Eletrônica Enferm*, v. 11, n. 1, p. 151-7, 2009.
10. PAIXÃO, T. C. R; CAMPANHARO, C. R. V; LOPES, M. C. B. T; OKUNO, M. F. P; BATISTA, R. E. A. Dimensionamento de enfermagem em sala de emergência de um hospital-escola. *Rev Esc Enferm USP*, v. 49, n. 3, p. 486-493, 2015.
11. Zandomenighi RC, Mouro DL, Oliveira CA, Martins EAP. Cuidados intensivos em



- um serviço hospitalar de emergência: desafios para o enfermeiro. *Rev Min Enferm.* v. 18, n. 2, p. 404-14, 2014.
12. ANTONELLI, R. C; JUNIOR, J. A. B. Gerenciamento de enfermagem em serviço hospitalar de emergência: revisão integrativa da literatura. *Semina: Ciências Biológicas e da Saúde*, v. 35, n. 2, p. 137-146, jul./dez. 2014.
13. NURSING LEADERSHIP INSTITUTE. The nursing leadership institute competency model. 2003. Disponível em: <[http://nursing.fau.edu/uploads/docs/358/nursing\\_leadership\\_model2.pdf](http://nursing.fau.edu/uploads/docs/358/nursing_leadership_model2.pdf)>. Acesso em: 12 nov. 2011.
14. SANTOS, J. L. A dimensão gerencial do trabalho do enfermeiro em um serviço hospitalar de emergência. 2010. 136fls. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Escola de Enfermagem, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.
15. COELHO, M. F.; CHAVES, L. D. P.; ANSEMI, M. L.; HAYASHIDA, M.; SANTOS, C. B. Analysis of the organizational aspects of a clinical emergency department: a study in a general hospital in Ribeirão Preto, SP, Brazil. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto*, v. 18, n. 4, p. 770-777, jul./ago. 2010.

