

RESILIÊNCIA DAS DIFICULDADES DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR PERANTE AS INTOLERÂNCIAS DOS FAMILIARES

Aline Andrade França¹
Bruna Gomes Martins²
Júlia Cristina Marques Pereira³
Lorena dos Santos Braga⁴
Rafaela da Silva Rodrigues⁵
Risa Martins Soier⁶
Sebastião Oliveira Souza⁷

RESUMO

Este estudo teve como objetivo conhecer as superações dos enfermeiros no atendimento pré-hospitalar perante as dificuldades vivenciadas por intolerância dos familiares. Os dados foram coletados através de um questionário aplicados para os enfermeiros do SAMU de Sete Lagoas entre os meses de abril e maio de 2018 contendo perguntas estruturadas e semiestruturadas. O enfermeiro é uma peça fundamental e essencial, em todos os âmbitos da saúde, sendo primordial na atenção pré-hospitalar, no qual apresenta competências técnicas e científicas para prestar o atendimento. De acordo com cada pedido de ocorrências, uma situação nova, o profissional, além de prestar cuidados com a vítima, auxilia os familiares com apoio psicológico/emocional e com acolhimento humanizado.

Palavras-chave: SAMU. Enfermagem. Atenção pré-hospitalar.

1 INTRODUÇÃO

Com o crescimento rápido e desordenado das cidades, com mudanças epidemiológicas e o aumento das enfermidades de urgência e emergência, foi necessário a criação de uma política de reorganização e estruturação dos serviços de saúde. (DANTAS,2015)

No ano de 2003, no Brasil, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), foi criado, e oficializado no ano de 2004 pelo Decreto nº 5.055, de 27 de abril de 2004, que

¹ Especialista em Respiratória pela UFMG, Especialista em Geriatria pela USP, Mestrado em Educação em Diabetes pela SANTA CASA BH, Instrutora da AHA (American Heart Association) em ACLS Suporte de Vida Avançado em cardiologia; Docente da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-; e-mail: alinefranca21@gmail.

² Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: Brunagomesmartins3@gmail.com

³ Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: juhmarques0818@gmail.com

⁴ Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: lorenabraga56@hotmail.com

⁵ Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: rafaela_rodrigues95@outlook.com

⁶ Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: risasantos@live.com

⁷ Graduando de Enfermagem da Faculdade Ciências da Vida, Sete Lagoas-MG; e-mail: Oliveirasouza.so22@gmail.com

tem como intuito ofertar atendimento pré-hospitalar gratuito, se caracterizando pelo atendimento precoce a vítima, devido a um agravo de saúde, fora do âmbito hospitalar, podendo ser de natureza aguda, clínica, cirúrgica, traumática, entre outros e que possa ocorrer sofrimento e/ou morte, ficando necessário os cuidados primários e o transporte adequado a um serviço de saúde. (NOVACK, 2017; DANTAS,2015)

A equipe de enfermagem é uma peça fundamental e essencial, em todos os âmbitos de saúde, sendo primordial na atenção pré-hospitalar, no qual apresenta competências técnicas e científicas para prestar o atendimento.

De acordo com cada pedido de atendimento, uma situação nova, a enfermagem, além de cuidados com a vítima, auxilia os familiares com apoio psicológico/emocional e acolhimento, verificação dos sinais vitais e mantém a privacidade do familiar, com atenção, zelo, ética, prestando orientação e informações condizentes ao estado de saúde, conforme o entendimento do parente. (FISCHER,2006; ALMEIDA,2016; LUCHTEMBERG,2015)

Os familiares que solicitam o serviço e estão presentes no atendimento pré-hospitalar, podem apresentar reações como estresse, medo, ansiedade, dor e sofrimento que provoca no mesmo, a falta de entendimento do cenário, do que está acontecendo e o desejo de culpar a alguém e cometendo julgamentos. (TAVARES,2017; MEKITARIAN,2015)

Os profissionais de enfermagem precisam estar preparados para compreender os familiares e suas perspectivas, para que o parente não interfira nas suas habilidades e concentração, pois com os mesmos, podem deixar os enfermeiros ansiosos, causando uma situação de estresse. (FISCHER,2006; MEKITARIAN,2015)

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo quali/quantitativo, de caráter descritivo exploratório no qual foi realizado com os enfermeiros no serviço público de atendimento pré-hospitalar da cidade de Sete Lagoas- MG, Serviço de atendimento móvel de urgência SAMU. O estudo foi realizado, por meio de um questionário aplicado para os enfermeiros do SAMU de Sete Lagoas, contendo perguntas estruturadas e semiestruturadas a execução do mesmo foi possível de acordo com a escala de trabalho sendo amostra inicial proposta entrevistar 14 enfermeiros, porém devido as limitações da pesquisa como: intercorrências do plantão e necessidades de realizar as competências administrativas, foi possível abordar 10 profissionais, entre os meses de abril e maio de 2018.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A amostra de estudo foi composta por 10 enfermeiros, presentes nos plantões, nomeados como ENF1, ENF2, ENF3, ENF4, ENF5, ENF6, ENF7, ENF8, ENF9, ENF10.

A cada participante foi entregue uma cópia do termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) e um questionário composto por quatro questões, estruturas e semi-estruturadas. A participação na pesquisa foi de cunho voluntário, por espontânea vontade, não havendo nenhum tipo de remuneração pela participação e garantia do sigilo das informações obtidas.

De acordo com as respostas obtidas no questionário, observou-se que estresse (8/80%) e a ansiedade (2/20%) são as dificuldades mais frequentes enfrentadas em relação à intolerância dos familiares durante os atendimentos realizados pela equipe do SAMU.

ENF (10) *“Muitas vezes os familiares ficam ansiosos durante o atendimento e não ouvem as orientações ou pedidos da equipe, tornam-se agressivos dependendo da gravidade, o que gera estresse em mim”*

A *exposição* dos enfermeiros constante ao estresse, pode evoluir para um processo insidioso, além disso, os serviços de enfermagem, sejam assistenciais ou administrativos, demandam elevado grau de agilidade, destreza física e energia, requerendo preparo e qualificação adequada para exercício de suas atribuições. (SALOMÉ 2009; TAVARES,2017)

Os treinamentos e as capacitações dos enfermeiros no atendimento pré- hospitalar é uma das estratégias que os auxiliam nas condutas diante das intolerâncias dos familiares, sendo retratado na pesquisa que 8 (80%) dizem que existe treinamento/preparo da equipe diante das intolerâncias, narrado pelo ENF(2): *“... Então neste preparo é trabalhado as habilidades cognitivos, que é do conhecimento, que é a postura da equipe, pois mesmo que a família esteja estressada, a equipe de solicitação de apoio da PM ou de terceiros para não deixar que a família prejudique o atendimento, mas que também coloque a família como parte do processo de atendimento, a família não pode ser excluída”...*

Em contrapartida, um equívoco é observado exposto nos relatos dos enfermeiros pesquisados 2 (20%): Enf (9): *“Não. A equipe não tem esse tipo de treinamento”*.

A interpretação da questão foi particularizada, assim como na qualidade da prestação da assistência, visto que cada atendimento requer de uma conduta resiliente, individualizada, instigando o profissional enfrentar e sobrepor-se diante das situações, assim como, ter aprendido nas experiências e capacidade de transformação.

Enf (10): *“Não. Acredito que as condutas são pessoais. Cada profissional lida e reage de uma forma; entretanto o líder da equipe consegue intervir se necessário”*

O cuidado com a família da vítima nas ocorrências do APH, fazem com que os enfermeiros realizam uma abordagem com base nos princípios éticos e legais que norteiam os pensamentos, sentimentos e atitudes dos mesmos, proporcionando o atendimento assistencial humanizado.

ENF (1): *“Abordar da melhor possível, dando tranquilidade ao familiar sem ter atitude ríspida ou inconsequente”*

ENF (4): *“É sempre muito importante mantermos a calma e proceder com empatia. A manutenção do profissionalismo é primordial nessas situações”*

Os enfermeiros que atuam no atendimento pré-hospitalar vivenciam uma mistura de sentimentos durante a prestação da assistência, onde ocasiona impactos emocionais, sendo capaz de mudar a postura profissional. É importante ressaltar que todos os pesquisados afirmam que o profissionalismo e a melhor conduta deve permanecer em qualquer situação.

ENF (7): *“Falo não por um atendimento específico, e sim com um olhar para um “Linha do tempo” nos tornamos mais maduros, flexíveis, aprendemos a cada dia com as vivências ao longo dos anos da profissão. Vivemos sim, impactos emocionais, que nos fazem refletir todos os dias não só como profissionais ao que tange nossas condutas, mas também como pessoas, seres humanos que somos”!*

ENF (10): *“Sim. Durante um atendimento a uma jovem de 22 anos que veio a óbito uma mãe tornou-se agressiva verbalmente, e me fez questionamentos do tipo “você tem filhos, irmãos? Ai vi minha menina ontem a noite. Quem você pensa que é para dizer que ela morreu”? Esse choque de realidade me fez entender que nem sempre todos serão salvos, mas, se você tiver feito tudo que estava ao seu alcance consegue encarar uma mãe com honestidade. Todos os dias eu me pergunto se gostaria de ser atendida por uma profissional igual a mim, a minha resposta só se tornou “sim” depois deste atendimento”.*

4 CONCLUSÃO

Com o desenvolvimento deste projeto, pudemos compreender que a resiliência dos enfermeiros perante das intolerâncias dos familiares se apresenta diante do preparo e treinamento das situações que podem vir a acontecer em cada atendimento, assim como as reações dos familiares que venham a interferir na assistência. Os enfermeiros encaram as dificuldades com empatia, profissionalismo, ética, tentando manter a calma, promovendo

acolhimento, com o pensamento voltado para ofertar o melhor para a vítima e para os próximos atendimentos. Todavia com preparo para as situações, o impacto emocional se faz presente, sendo necessário para os profissionais um auxílio na saúde mental, em parceria com psicólogos, onde o olhar não seja voltado apenas para a técnica, mas também para o emocional.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Priscila Maschetto Vieira de et al. Análise dos atendimentos do SAMU 192: Componente móvel da rede de atenção às urgências e emergências. 20. ed. [S.l.]: **Scola Anna Nery** 20(2) Abr-Jun, 2016. 289-295 p. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v20n2/1414-8145-ean-20-02-0289.pdf>>. Acesso em: 26 mar. 2018.
- DANTAS, Rodrigo Assis Neves et al. Instrumento para avaliação da qualidade da assistência pré-hospitalar móvel de urgência: validação de conteúdo. 49(3). ed. [S.l.]: **Rev. Esc. Enferm. USP** , 2015. 381-387 p. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v49n3/pt_0080-6234-reeusp-49-03-0381.pdf>. Acesso em: 26 mar. 2018
- FISCHER, Vanessa Maria Ramos; AZEVEDO, Tania Maria Vargas Escobar; FERNANDES, Maria de Fátima Prado. O enfermeiro diante do atendimento pré-hospitalar: uma abordagem sobre o modo de cuidar ético. [S.l.]: **Revista Mineira de Enfermagem - REME**, 2006. 1-5 p. Disponível em: <<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/415>>. Acesso em: 26 mar. 2018.
- TAVARES TY, Santana JCB, Eloy MD, et al. O Cotidiano dos Enfermeiros que Atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**. 2017;7:e1466. [Access__]; &Saúde (Brasília) Vol. 08, n. 03, Set 2017. 453.467p. Disponível em:< <<http://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/viewFile/24229/pdf>
- NOVARCK BC, Silva JR, Dornelles C, Amestoy SC, As dificuldades vivenciadas pelos profissionais de enfermagem no atendimento pré-hospitalar. **Rev. Gestão**.