

O COTIDIANO DOS ENFERMEIROS QUE ATUAM NO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA

THE DAILY LIFE OF NURSES ACTING IN SERVICE MOBILE SERVICE URGENCY

EL DÍA A DÍA DE LAS ENFERMERAS QUE TRABAJAN EN SERVICIO DE URGENCIA DE SERVICIO MÓVIL

Tayrine Ypuena Tavares¹, Júlio César Batista Santana², Marianna Dolabela Eloy¹, Rafaella Duarte de Oliveira¹, Raisal Fernanda de Paula¹

RESUMO

Objetivo: compreender o cotidiano de trabalho dos enfermeiros que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. **Métodos:** pesquisa com abordagem qualitativa e exploratória, tendo como método para coleta de dados o Grupo Focal, realizada com quatro enfermeiros atuantes no SAMU. **Resultados:** emergiram quatro categorias: Cotidiano laboral do enfermeiro no serviço móvel de urgência: vivências no gerenciamento e na assistência; Implicações do Atendimento Pré-Hospitalar Móvel na vida pessoal e profissional; Formas de reconhecimento do enfermeiro atuante no Pré-Hospitalar Móvel: cenário de relações interpessoais; e Enfrentamento das dificuldades encontradas pelo enfermeiro no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel. **Conclusão:** cenas traumáticas causam impacto nos enfermeiros ocasionando um desequilíbrio emocional, sendo necessário trabalhar o desenvolvimento das questões psicológicas para melhorar a qualidade de vida, e o reconhecimento é capaz de gerar motivação, sendo estes propulsores para a superação dos desafios em prol de salvar vidas.

Descritores: Enfermagem em emergência; Serviços médicos de emergência; Cuidados de enfermagem.

ABSTRACT

Objective: To understand the daily work of nurses working in the Mobile Emergency Care Service. **Methods:** A qualitative and exploratory approach taking as a method of data collection the focus group held with four nurses working in the SAMU. **Results:** Emerged up four categories: labor Everyday Nurses in the emergency mobile service: experiences in management and assistance; Implications of Prehospital Care Mobile in personal and professional life; Nurse recognition of forms active in Prehospital Mobile: setting of interpersonal relationships and coping difficulties encountered by the nurse in Prehospital Care Mobile. **Conclusion:** Traumatic Scenes impact the Nurses causing an emotional imbalance, it is necessary to work the development of psychological issues to improve the quality of life and recognition is capable of generating motivation, and these thrusters to overcome the challenges for the sake of saving lives.

Descriptors: Emergency nursing; Emergency medical services; Nursing care.

RESUMEN

Objetivo: Comprender el trabajo diario de las enfermeras que trabajan en el Servicio de Atención Móvil de Urgencia. **Métodos:** Un enfoque cualitativo y exploratorio tomando como método de recolección de datos del grupo focal realizado con cuatro enfermeras que trabajan en el SAMU. **Resultados:** Surgieron cuatro categorías: Todos los días de Enfermeras de trabajo en el servicio de emergencia móvil: experiencias en la gestión y asistencia; Implicaciones de la atención prehospitalaria móvil en la vida personal y profesional; Enfermera reconocimiento de formas activas en prehospitalaria móvil: establecimiento de relaciones interpersonales y dificultades para hacer frente encontradas por la enfermera en Atención Prehospitalaria móvil. **Conclusión:** escenas traumáticas afectan a las enfermeras que causa un desequilibrio emocional, es necesario trabajar el desarrollo de problemas psicológicos para mejorar la calidad de vida y el reconocimiento es capaz de generar motivación y estos propulsores para superar los retos para el bien de salvar vidas.

Descritores: Enfermería de emergencia; Los servicios médicos de emergencia; Los cuidados de enfermeira

¹Graduada em Enfermagem pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. ²Graduado em Enfermagem. Doutor em Bioética. Docente na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Centro Universitário UNIFEMM e FACSETE.

Como citar este artigo:

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_____]; Available in:_____.Doi: <http://dx.doi.org/10.19175/recom.v7i0.1466>

INTRODUÇÃO

A assistência da equipe de saúde em situações de urgência e emergência se caracteriza pela necessidade do paciente ser atendido em um curto espaço de tempo, visto que as vítimas possuem risco iminente de morte. Esse atendimento teve seu início há séculos e desde então vem cada vez mais se aprimorando, sendo hoje indispensável, uma vez que salva inúmeras vítimas e contribui para o melhor prognóstico dos sobreviventes⁽¹⁾.

O aumento da violência urbana, dos acidentes de trânsito e da precariedade dos serviços de saúde na atenção básica elevou consideravelmente a procura pelos serviços públicos de emergência. Com esse cenário, foi necessária a elaboração de portarias com o objetivo de difundir os conceitos, diretrizes, metas e as ações nessa área, motivada pela alta demanda dos serviços de urgência e emergência⁽²⁻³⁾.

Em 2003, o Ministério da Saúde publicou a Portaria nº 1.863 que institui a Política Nacional de Atenção às Urgências definindo o estabelecimento de um componente pré-hospitalar, unidades não hospitalares de atendimento às urgências e a criação de um componente pré-hospitalar móvel representado pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). Em 2011, tal Política reformulou-se através da Portaria MS/GM 1.600, criando a Rede de Atenção às Urgências no SUS⁽⁴⁻⁵⁾.

No Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, é imprescindível que os profissionais tenham formação especializada e orientada para a visão da realidade. Isso possibilita a integração de diferentes saberes, conhecimentos e a interação multiprofissional, contribuindo, assim, para agregação de aptidões, como tomada de decisões rápidas, comunicação, liderança e gerenciamento, pois seu cotidiano laboral envolve um cenário com situações de tensão, estresse, sofrimento, dor, angústia, medo e morte⁽²⁻⁶⁾.

Em estudos realizados por Martins, Vieira e Santos⁽⁷⁾, observou-se que o ambiente de trabalho pode proporcionar sentimentos positivos e negativos para os enfermeiros atuantes no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel (APHM). Ao associar esses sentimentos negativos ao labor diário de cuidar do próximo, grande parte desses

profissionais põe em risco a sua saúde, podendo ser esse fato prejudicial para o socorrista e a vítima.

O enfermeiro realiza na gerência/administração do APHM cursos de captação técnica e pedagógica, desenvolve atividades educativas como instrutor, participa da revisão dos protocolos de atendimento, elabora materiais didáticos para a equipe e faz a orientação e educação em saúde da sociedade. Além disso, quando junto com a equipe assistencial, assume a responsabilidade dos cuidados prestados à vítima através da previsão das necessidades, definição de prioridades e iniciando intervenções necessárias com o intuito de estabilizar o paciente durante o transporte para o tratamento definitivo⁽⁸⁾.

O APHM é recente no país, podendo-se evidenciar a necessidade de estruturação de medidas que visem ao bem-estar e a saúde de seus profissionais, como a melhoria da qualidade de atendimento, a elaboração de programas que tenham como finalidade a manutenção e promoção à saúde e à qualidade de vida desses profissionais⁽⁹⁾.

Diante disso, surgiram questionamentos a respeito da influência desse cenário na saúde física e mental no cotidiano laboral dos enfermeiros e entender como esses profissionais percebem o desgaste vivenciado nesse tipo de atividade com intuito de refletir o quanto esse contexto afeta sua qualidade de vida⁽⁸⁾.

Várias questões foram levantadas, discutidas e aprofundadas no campo da atuação dos profissionais do APHM a fim de se conhecer as particularidades do seu trabalho, as características desses profissionais e os reflexos em sua vida pessoal para a elaboração de programas que visem à manutenção e promoção à saúde mental e física⁽⁹⁻¹⁰⁾.

Diante disso, qual o significado para o enfermeiro em trabalhar no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência?

Nesse contexto, torna-se relevante este trabalho, devido ao cotidiano laboral do trabalho desses profissionais, a fim de minimizar os reflexos em sua vida pessoal e profissional.

Nesse sentido, o objetivo deste estudo é compreender o cotidiano de trabalho de enfermeiros que atuam no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

MÉTODOS

Trata-se de estudo de caso de abordagem qualitativa que discute a compreensão do trabalho dos enfermeiros no SAMU. A análise das entrevistas foi realizada com a utilização da técnica de análise de conteúdo, que é a descoberta das relações existentes entre o conteúdo do discurso e os aspectos exteriores com uma apreciação crítica de análises de conteúdo⁽¹¹⁾.

A pesquisa foi realizada com quatro enfermeiros, com tempo médio de atuação de seis anos no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) da região metropolitana de Belo Horizonte - Minas Gerais, no mês de agosto de 2015.

O critério de inclusão foi enfermeiros com mais de 2 anos de experiência por terem vivenciado o processo de assistência no APHM e não gerar viés à pesquisa. Como critérios de exclusão enfermeiros atuantes com menos de dois anos no serviço e os que não aceitaram participar das entrevistas. A população do estudo foi composta por 16 enfermeiros, sendo que destes somente 4 atenderam ao critério de inclusão. A participação no estudo foi de cunho voluntário, sem ônus, respeitando o anonimato dos entrevistados e das informações fornecidas, de acordo com a Resolução nº 466/12, do Conselho Nacional de Saúde.

As falas dos participantes foram transcritas na íntegra e posteriormente realizada a análise dos discursos, contextualizando e pontuando-as em categorias. Os depoimentos foram identificados com pseudônimos: Enf. 01, Enf. 02, Enf. 03 e Enf. 04.

A entrevista se baseou nas seguintes questões norteadoras:

Como é para o grupo o cotidiano no atendimento pré-hospitalar móvel? Quais as implicações do trabalho para sua qualidade de vida? Como o grupo lida com esse cotidiano de trabalho na urgência e emergência? Quais são os fatores positivos e negativos que implicam no significado do trabalho?

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais - PUC Minas sob CAAE: 27581214.1.0000.5137.

RESULTADOS EDISCUSSÃO

Cotidiano laboral do enfermeiro no serviço móvel de urgência: vivências no gerenciamento e na assistência

O enfermeiro atuante no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel (APHM) exerce papel importante na assistência às vítimas decorrentes de um agravo à saúde, assim como na atuação junto com a administração e coordenação dos serviços internos na base da unidade.

As atividades desempenhadas pelos enfermeiros do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) são: ações voltadas para assistência, gerência, ensino, pesquisa, mediação de conflitos, elaboração de protocolos internos de atendimento para guiar sua atuação na estabilização dos pacientes⁽¹²⁾, liderança da equipe técnica de enfermagem e outras categorias profissionais, como o atendente, conforme relatos:

“Na base fica um pouco de gestão. A gestão do ambiente diário da equipe técnica é igual a supervisão de Enfermagem em posto de saúde. Tem o gerenciamento dos atritos entre a equipe, o remanejamento da equipe devido às faltas e/ou atestado médico (...)” (Enf. 01)

“(...) nós temos uma série de atividades de gestão dentro do SAMU, o Enfermeiro tem um ambiente muito complexo de trabalho, gestão de pessoas de todas as formas, gestão de conflitos (...). Nós temos que manter a equipe íntegra, manter time, porque numa ocorrência complexa, todo mundo desempenhando bem e trabalhando bem, de forma coesa é essencial (...)” (Enf. 04)

É evidente a importância da atuação do enfermeiro na área da gestão, sua atuação é essencial para o controle de estoque, planejamento, organização dos serviços de saúde e gestão de pessoas no APHM, de acordo com a Lei 7.498, de 25 de junho de 1986, que regulamenta o Exercício de Enfermagem⁽¹³⁾. Isso exige do enfermeiro conhecimento técnico-científico a fim de que se tenha uma quantidade, disponibilidade e dispensação de materiais e medicamentos de forma adequada e organizada para atender ao serviço.

“(…), final de semana ou a noite, não tem almoxarife, então tem esta questão de estoque e na ausência, da coordenação, o Enfermeiro tem autonomia para dar resolução em outros problemas diários.” (...) (Enf. 01)

“(...) e assumir a coordenação de Enfermagem, então assim, no meu plantão além das ocorrências ainda tem o serviço administrativo.” (Enf. 03)

Compete ao enfermeiro do plantão, na ausência do enfermeiro coordenador, a organização do controle dos materiais,

equipamentos e serviços administrativos, podendo inferir-se uma sobrecarga do profissional, uma vez que, além desses atributos, ele ainda é responsável pela assistência direta ao paciente crítico.

O enfermeiro que atua no APMH juntamente com a equipe multiprofissional é responsável pela assistência em reanimação, estabilização do paciente, avaliação das necessidades das vítimas e definição de prioridades⁽²⁻³⁾. Isso emerge no profissional o sentimento de responsabilidade e compromisso, que permeia desde o momento de preparação na base até o socorro ao indivíduo, conforme relatos:

“Então você é responsável por aquilo, por isso que eu acho muita responsabilidade quando eu estou vestindo aquele macacão. (...) Sabe, eu sempre sinto assim, um peso, (...) nossa que responsabilidade a minha nesta noite (...). Se eu demorar a aspirar uma medicação, se eu demorar um acesso venoso, Eu sou responsável por isso (...)”.(Enf. 02)

“(...) e no dia-a-dia assim na ambulância da ocorrência, a gente esquece assim de qualquer outro problema e foca no atendimento.”(Enf. 01)

É necessário que os profissionais estejam sempre atualizados e incentivados pelos gestores para a realização de cursos, grupos de discussões de casos, treinamentos com simulação realística, para que ocorra a ampliação do conhecimento técnico-científico visando melhorar a agilidade e destreza, contribuindo, dessa forma, no atendimento às vítimas.

“(...)então eu acho que nós devemos ter consciência e correr atrás. Quais são as minhas dificuldades, eu não tô bem nisso, eu não tô bem naquilo, eu vou estudar porque não é brincadeira, a gente lida com vidas.”(Enf. 02)

É notório que o enfermeiro exerce múltiplas funções que podem trazer sobrecarga de tarefas, implicando no gerenciamento do serviço e em sua atuação no atendimento à vítima. Em consequência disso e do seu cenário de atuação, o profissional pode desencadear estresse emocional e físico em virtude da responsabilidade que possui perante o paciente.

Nesse contexto, é imprescindível que o enfermeiro desenvolva competências cognitivas, atitudinais e procedimentais para o gerenciamento da equipe de enfermagem, recursos físicos e materiais a fim de contribuir para um adequado funcionamento estrutural do serviço e para prestar uma assistência de

qualidade, que abrange o atendimento às vítimas com habilidade.

Implicações do Atendimento Pré-Hospitalar Móvel: repercussão na vida pessoal e profissional

O cotidiano dos profissionais do Atendimento Pré-Hospitalar Móvel (APMH) é repleto de situações passíveis de prevenção. Isso provoca uma reflexão crítica, visto que esses profissionais lidam frequentemente com as consequências dos riscos que a população está exposta. Assim, adotam algumas posturas que abordam a vigilância para a prevenção de acidentes a fim de evitar que atividades de vida diária consideradas simples se tornem complexas, causando danos à saúde, conforme relatos:

“(...) cada cena é um impacto a mais que a gente tem para disparar um monte de estratégias, que todo mundo fica chamando a gente de neurótico, mas é vigilância o tempo todo, (...)Não porque a gente vai ficar neurótico, mas é porque os impactos que a gente sofre diante dessas situações causam essa forma de agir na gente.”(Enf.04)

Há uma postura de atenção e tensão constante, nos momentos em família e no turno de trabalho, ocasionando ritmos de sono alterados, cansaço e estresse⁽⁷⁾. Os enfermeiros exercem uma atividade laboral na qual precisam estar sempre prontos para atender, estão sempre preocupados e isso com o passar do tempo reflete no seu dia a dia e interfere negativamente na sua qualidade de vida.

“(...) na qualidade de vida interfere, ainda mais plantão noturno, a gente fica meio prejudicado.”(Enf.01)

“Agora, meu plantão é noturno (...) mesmo se não tiver ocorrência tem Enfermeiro que chega e dorme, consegue dormir, eu não consigo. À noite eu sou assim em casa também, meu esposo vira na cama e eu: tô em casa ou tô de plantão? Acaba que interfere na qualidade de vida (...)” (Enf.02)

O trabalho e as questões pessoais estão interligados e, muitas vezes, as emoções se sobressaem perante um cenário impactante, traumático, que abala questões intrínsecas e o contexto biopsicossocial, uma vez que não há como dissociar-se em sujeito-trabalho e sujeito-vida pessoal e desconsiderar todo o seu contexto de vida.

“Cena com criança, eu fui em um afogamento de uma criança de 14 anos, até hoje

eu relato isso em todo lugar que eu vou, é um relato de experiência. É muito triste! Criança pra mim é o pior.” (Enf.01)

“Quando a cena é muito forte a gente lembra sim (...) marca muito a gente. (...) Depois que a gente é mãe, é outra visão (...). Eu coloquei meu menino na natação por causa de um afogamento que eu fui, então assim, olha para você ver, repercute (...).” (Enf.02)

A ampla experiência com as consequências dos riscos pode influenciar tanto na percepção acerca das situações avaliadas pelos sujeitos como estressantes quanto nas respostas deles ao estresse, possivelmente repercutindo no desempenho profissional, na vida pessoal, familiar e social e, como consequência, interferir na qualidade de vida⁽²⁾.

O profissional deve ter a consciência de que precisa também pensar no seu bem-estar, segurança e autoestima, uma vez que há um contato com situações que despertam sentimento de tristeza, angústia e desânimo, além dos fatores ergonômicos que muitas vezes são ignorados, causando assim danos à saúde, conforme relatos:

“Eu já não tenho joelho (...), fiquei dois anos e meio afastada por causa desse joelho, eu quase enlouqueci (...).” (Enf.03)

“(...) A gente tem que cuidar da gente para cuidar do outro, a gente tem que estar bem, mentalmente, fisicamente.” (Enf.03)

Há vários aspectos negativos do trabalho em saúde, sendo um deles a falta de preocupação com a saúde do próprio profissional, uma vez que esta vem sendo deixada de lado. Assim, pode-se inferir que o risco ergonômico não esteja associado com maior frequência ao Atendimento Pré-Hospitalar Móvel (APHM), e sim a todas as áreas da saúde, conforme relato:

“Não acho que isso esteja ligado ao SAMU não, eu já trabalhei em muita coisa na área da saúde e isso está ligado com a saúde como um todo. As pessoas não valorizam nada de ergonomia, os gestores não valorizam e não incentivam.” (Enf.04)

Assim, cabe a cada enfermeiro buscar uma forma mais adequada de se adaptar em todos os aspectos, já que não há suporte físico, nem psicológico ao profissional. Dessa maneira, é necessário adotar hábitos saudáveis que potencializem sua atuação no trabalho e minimizem os impactos negativos em sua qualidade de vida.

“Eu acho que a gente tem que buscar fazer atividade física, por que percebo que quando eu estou fazendo uma atividade eu tenho mais pique, pego meu plantão mais animada, então é uma coisa que é boa pra minha saúde.” (Enf.02)

“Eu faço terapia com o psicólogo, por problemas pessoais, mas acaba que a gente comenta o nosso dia-dia no trabalho (...).” (Enf.03)

Nesse contexto, as questões que envolvem o psicológico, como atuar diante de alguns cenários, podem levar a alterações psicossomáticas no enfermeiro. Além disso, o comportamento de vigilância contínua, que vai além do cotidiano laboral, reflete diretamente em sua vida no âmbito social. Há de se considerar também o esforço físico realizado a cada atendimento, que apesar de o enfermeiro estar ciente quanto à importância de se adotar posições ergonômicas, muitas vezes esta é banalizada pelo próprio profissional, repercutindo diretamente em sua saúde.

Formas de reconhecimento do Enfermeiro no Pré-Hospitalar Móvel: cenário de relações interpessoais

Os enfermeiros reconhecem a gratidão vinda da sociedade, da família e dos colegas de trabalho. O trabalho em equipe é essencial para que o atendimento ocorra dentro do previsto e que o reconhecimento de outros profissionais é um fator estimulante para que cada vez mais os enfermeiros busquem estar atualizados a fim de se prestar um melhor atendimento, conforme os relatos:

“(...) Faz parte da equipe, se você tem uma equipe boa, uma equipe que interage bem, eu já dei sugestão para médico, e se você está numa boa é pelo fato de você está ali a mais tempo (...).” (Enf. 03)

Nesse contexto, o convívio profissional e o trabalho no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) são baseados na confiança, pois um depende do outro, o que contribui para o aprendizado diário dos profissionais⁽¹⁴⁾. O lidar em situações inesperadas gera grande estresse nos profissionais. Assim, faz-se necessário que a equipe seja coesa para que o atendimento à vítima seja realizado com sucesso.

Outra forma de reconhecimento da sua atuação se dá pela sociedade. O profissional sente-se cada vez mais motivado e gratificado por esse reconhecimento, o que estimula sua

satisfação por esse trabalho. Nota-se a alegria e entusiasmo em trabalhar no APHM.

“(…) Já pegou o acesso venoso e indicou três choques com o DEA e no terceiro choque ela já, HAM!! Suspirou e já fomos intubando, pranchando e tiramos do ônibus e todo mundo batendo palma e aquele auê, e a mulher está viva até hoje. Então assim, para mim foi a melhor ocorrência que eu já fui e eu conto com alegria (…).”(Enf. 01)

As situações de urgência e emergência apresentam-se bastante desafiadoras, entretanto proporciona a realização plena quando terminam com êxito⁽¹⁴⁾. A realização profissional está intrinsecamente relacionada com a própria valorização do seu fazer, indo além do reconhecimento social. Assim sendo, a motivação para exercer o trabalho com amor vem da satisfação em atuar no APHM, conforme relato:

“(…) Só de salvar uma vida!(…) A gente sai satisfeito (...) quando agente vê uma pessoa voltar da parada cardíaca agente fica louco. (...)”(Enf. 01)

Diante de uma resposta positiva do paciente, família ou da sociedade perante um atendimento, emergem sentimentos de satisfação e realização, pois de alguma forma contribuíram para a manutenção da vida do indivíduo.

“Eu sinto um prazer imenso, o pessoal fala que os olhos brilham em falar do SAMU, os meus não brilham, lacrimejam.”(Enf. 03)

“(…)por mais estressante que seja e que a cena seja pesada, saindo bem ou não o paciente, eu falo assim: Deus obrigada por que eu estou fazendo o que gosto. Quem está ali tem paixão, é porque gosta mesmo.”(Enf. 01)

Há uma gama de valores que envolvem o atendimento de emergência, tanto para os profissionais quanto para a sociedade, que criam expectativas quanto ao atendimento prestado. Segundo Alves⁽¹⁵⁾, mesmo que a vítima evolua para a morte permanece a ideia de que foi feito algo na tentativa de interromper esse sofrimento e que sua expectativa em relação ao serviço foi atendida, conforme relatos:

“(…) Eu tenho um caso de um grande queimado, ocorrência pesada (...). Tanto a mãe quanto o rapaz foram lá no SAMU para agradecer, sabe e é muito bom você ver a alegria e ela sempre falava: nossa lá no João XXIII a equipe falou que se não fosse vocês meu filho não estaria aqui(…).”(Enf. 03)

“(…) acho que um elogio vale pela reclamação de dez, em uma situação de stress a pessoa já liga nervosa, se você demorou três minutos para deslocar para eles é como se fosse meia hora(…).”(Enf. 01)

A satisfação do usuário/família reflete a qualidade do serviço de saúde prestado, na qual estão envolvidos diversos critérios, como respeito ao serviço, questões de estrutura e funcionamento e as atitudes dos profissionais⁽¹⁶⁾.

Entretanto, o serviço não pode ser avaliado pela sociedade considerando apenas um parâmetro, como a demora no socorro à vítima, uma vez que há todo um contexto envolvido no atendimento, visto que o paciente nem sempre responde às intervenções, o que pode levar a sentimentos de agressividade na população para com os profissionais do APHM.

“(…) hoje em dia muito se morre e na cabeça do povo é porque o SAMU chegou atrasado, não atendeu direito, não mandou ambulância, mas tem hora que a gente não pode fazer mais nada, e tem gente que é agressivo(…).”(Enf. 01)

Os enfermeiros lidam de forma direta com as consequências das emoções da população devido à incapacidade destes em lidar com situações de estresse, tornando-se agressivos e tendo a necessidade de culpar alguém para justificar a fragilidade emocional em que se encontram, conforme o relato:

“(…) às vezes não tinha ambulância disponível, na hora que libera o médico já aciona os meninos, que nem voltam na base, chega lá as pessoas já estão agressivas (...)”(Enf. 01)

Evidencia-se, assim, a existência de incompreensão por parte da população sobre a função do APHM. Isso muitas vezes ocorre em razão da falta de divulgação pelos meios de comunicação, bem como insuficientes verbas públicas destinadas à manutenção do funcionamento desse serviço.

“(…) eu acho que tem que mudar a cultura das pessoas porque é um serviço que realmente não é divulgado, porque a partir do momento que as pessoas conhecem, a gente vai ter um reconhecimento maior.”(Enf. 03)

Muitas vezes, a falta de divulgação e o não reconhecimento da população quanto à atuação da equipe do APHM podem causar impactos no contexto familiar dos enfermeiros, pois a família destes sente-se integrante do serviço e se preocupa com a repercussão na vida profissional, conforme os relatos:

“Meu povo é tudo SAMUZEIRO, a família em peso apóia, acha lindo, (...) porque é o nome da gente, não é só o SAMU é todo mundo.” (Enf. 01)

“Meus pais não falam que eu sou Enfermeira de bloco, falam minha filha trabalha no SAMU.” (Enf. 02)

Diante disso, existem várias formas de reconhecimento da atuação do Enfermeiro no APHM, seja por meio da equipe, família e/ou sociedade, capazes de gerar grandes sensações de prazer nos profissionais, o que acarreta em sentimentos de motivação para atuar nas ocorrências com qualidade.

Emerge da população, também, uma incompreensão quanto à atuação dos profissionais, pois esta cria expectativas de um atendimento instantâneo e ágil, com todas as possibilidades de salvar a vida do indivíduo depositadas na equipe, mas isso nem sempre é possível.

Enfrentamento das dificuldades encontradas pelo Enfermeiro no Atendimento Pré-Hospitalar Móvel

Os enfermeiros que atuam em um cenário que envolve cenas traumáticas, múltiplas vítimas, presença de crianças geram na população, de modo geral, dificuldades em lidar com esse tipo de situação, considerando-os frios, o que causa incômodo a esses profissionais, uma vez que eles também possuem emoções.

“Tem gente que enxerga isso como frieza, eu vejo como estar acostumada com o dia a dia (...) a gente tem sentimento, a gente chora.” (Enf. 01)

Os enfermeiros que atuam nos serviços de urgência e emergência devem realizar um trabalho integrado, com destreza, agilidade, fundamentação teórica, preparo físico e estabilidade emocional⁽¹⁷⁻⁶⁾. Antes de iniciarem no APHM, os profissionais passam por um processo de treinamentos que associado ao tempo de atuação contribui para que se tornem concentrados no atendimento, postura esta vista pela população como frieza.

“(...) e aí você tem esses mecanismos que te coloca concentrado e que te permite tomar decisão de forma rápida e ágil.” (Enf. 04)

Em uma atividade cujos limites são a vida ou a morte dos indivíduos, os profissionais criam mecanismos de defesa para realizar os atendimentos a fim de diminuir os riscos que ameaçam a vida do paciente. Um desses

mecanismos é revestir-se com uma capa de frieza e o outro é o vínculo mínimo com o paciente e familiares⁽¹⁷⁻⁶⁾.

“(...) nós temos uma série de mecanismos de defesa que criamos para que se tenha um certo bloqueio, mas não um bloqueio para fazer com que a gente seja frio, ou que não se comporte com perfeita normalidade em determinadas situações, mas para agente ter concentração e consiga tomar a melhor decisão.” (Enf. 04)

“(...) eu acho é bom trabalhar no SAMU, você não tem vínculo com o paciente, faz o seu serviço, entrega para a unidade que dá sequência no seu trabalho (...)” (Enf. 03)

O fato de não se ter um vínculo direto com o paciente e sua família e não haver continuidade do cuidado no APHM é visto de maneira positiva pelos profissionais que atuam nesse serviço, pois proporciona maior controle e menor impacto no equilíbrio emocional a fim de se ter uma assistência de qualidade. A falta de equilíbrio pode causar a desestruturação do profissional por não conseguir em alguns casos distinguir o trabalho do pessoal, conforme relato:

“Atender crianças tem a questão do equilíbrio, (...), mas eu acho que isso é aprendido, porque se eu chegar lá e ver um menininho e ficar pensando no meu filho, eu não vou conseguir fazer nada (...)” (Enf. 02)

Os profissionais ficam expostos a situações que envolvem atendimento com crianças, riscos da própria cena do acidente, como presença de arma de fogo, que podem causar reflexos em sua vida, uma vez que os sentimentos despertados durante e após a prestação de socorro são diversos e chocam emocionalmente os profissionais devido ao alto grau de violência⁽¹¹⁻⁸⁾.

“(...) uma ocorrência que eu detesto atender é PAF, que é perfuração por arma de fogo, mas a gente vai e faz o que for melhor. (...) indiferente de quem seja (...) eu não me sinto bem, mas eu me esforço muito e dou conta do recado.” (Enf. 03)

A necessidade e dever em atender a população, independente da faixa etária e do público-alvo, podem gerar desgastes emocionais que refletem na vida pessoal dos enfermeiros, uma vez que o serviço não oferece atividades de promoção, prevenção e suporte psicológico aos profissionais, conforme relato:

“(...)SAMU você tem que trabalhar com todas as faixas etárias, adulto, idoso, jovem, gestante e neonato, não tem uma ocupação

especifica para o SAMU (...) tem ocorrências que te abalam mais emocionalmente e você jamais vai esquecer (...) quando uma mãe te pede pelo amor de Deus salva meu filho, a responsabilidade se torna bem maior.”(Enf. 03)

Os enfermeiros necessitam ter equilíbrio ao atuar na urgência e emergência e para isso é necessário educação permanente voltada para o autoconhecimento a fim de se ter um controle de suas próprias emoções e consciência de seus limites e possibilidades⁽⁶⁾.

O associar as questões psicológicas com o conhecimento técnico-científico contribui para se manter a segurança do paciente durante o atendimento e o controle emocional dos profissionais, visto que um atendimento inadequado pode comprometer ainda mais a saúde da vítima e até as dos profissionais atuantes na cena, conforme relatos:

“Não contamos com apoio psicológico (...) em caso de catástrofe aciona o psicólogo, não é para cuidar do profissional (...). O psicólogo que a gente tem é os colegas mesmo, a gente desabafa, chora, ri, (...) mas a gente não conta com apoio, promoção da nossa saúde (...).” (Enf. 01)

“(...) uma coisa que a gente aprende é a segurança da equipe (...).” (Enf. 02)

Os profissionais ficam expostos a alguns fatores que dificultam o processo de trabalho, como riscos ambientais, acidentes em rodovias, violência e lugares de difícil acesso. Outro aspecto a ser salientado é a convivência entre os profissionais, pois a existência de falha no relacionamento, comunicação torna o trabalho desgastante e estressante, ocasionando reflexos diretos na assistência prestada ao paciente⁽¹⁸⁻¹⁰⁾.

“(...) na USA, às vezes, o médico é novato não está muito interagido com a equipe, porque quem já é só de olhar você já sabe que quer (...).” (Enf. 01)

O trabalho em equipe quando exercido entre os membros da APHM de forma integrada e coesa contribui para que o lidar com as dificuldades encontradas seja minimizado com momentos de reflexão e discussão sobre a atuação na ocorrência visando proporcionar uma forma de aprendizado para cada membro da equipe, tornando-se para muitos uma terapia, uma vez que o serviço não oferece apoio psicológico.

Nesse contexto, percebe-se a relevância de se trabalhar as questões biopsicossociais e espirituais de cada enfermeiro, visto que se utiliza de vários artifícios de segurança como forma de

enfrentamento no atendimento a fim de que isso contribua para o enfrentamento das diversas situações e cenários que estão expostos. Assim, exige desse profissional equilíbrio emocional e adequado preparo técnico-científico.

As limitações do estudo se deram, principalmente, por ter sido realizado em um único Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), o que pode dificultar a generalização do cotidiano de trabalho dos profissionais.

CONCLUSÃO

O atendimento de urgências e emergência exige do enfermeiro um amplo conhecimento técnico-científico, concentração, agilidade, habilidade e tomadas de decisão rápida, uma vez que este é responsável pela avaliação da necessidade da vítima, definição de prioridades, cuidados de maior complexidade, como reanimação cardiopulmonar e estabilização do paciente. Além da assistência nas ocorrências, o enfermeiro exerce várias funções gerenciais com autonomia, responsáveis por organizar os serviços administrativos, exigindo muita concentração e tempo, o que acarreta em uma sobrecarga de trabalho repercutindo na sua atuação profissional e vida pessoal.

Dessa forma, o enfermeiro vive sob atenção e tensão constantes no serviço, o que gera um descuido em relação ao seu estado de saúde, pois não se preocupa com os aspectos físicos e psíquicos que o envolve e não há, também, estímulos por parte dos gestores quanto à adoção de hábitos de vida saudáveis.

As questões psicológicas influenciam no cotidiano laboral dos enfermeiros, já que podem influenciar negativamente na assistência. Assim sendo, existe a necessidade de se criar mecanismos de defesa para enfrentar situações de estresse, na tentativa de manter o equilíbrio emocional, fazendo com que a sociedade os veja como frios e mecanicistas.

Evidencia-se também neste trabalho que o modo como os enfermeiros são vistos pela população, denominados como frios, sem emoção, não interfere na assistência prestada, pois eles possuem a consciência da necessidade de concentração no atendimento às vítimas para que as melhores condutas sejam tomadas para a estabilização do paciente.

O reconhecimento do trabalho dos enfermeiros atuantes no pré-hospitalar móvel

pela sua família, sociedade e equipe é capaz de gerar estímulo e motivação, sendo estes propulsores para a superação dos desafios em prol da possibilidade de salvar vidas. Diante disso, em nenhum momento, observou-se sentimentos negativos com relação ao exercício do seu trabalho, pois para esses profissionais o sentido de seu trabalho está intimamente relacionado com os sentimentos de amor, compromisso, união, responsabilidade e orgulho por fazer parte de uma equipe que pode salvar vidas.

Conclui-se a necessidade de formulação de políticas públicas que abordem a permanência e/ou acompanhamento contínuo destes por uma equipe multiprofissional de saúde. Diante do exposto, acredita-se ser imprescindível o estímulo dos gestores para possibilitar o aprimoramento dos conhecimentos técnico-científicos dos enfermeiros e de suas habilidades para um atendimento resolutivo e com qualidade.

REFERÊNCIAS

- Machado CV et al. Gestão de trabalho nas unidades de Pronto atendimento: estratégias governamentais e perfil dos profissionais de saúde. *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 32, n. 2, fev. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csp/v32n2/0102-311X-csp-0102-311X00170614.pdf>
- Adão RS, Santos MR. Atuação do enfermeiro no atendimento pré-hospitalar móvel. *Revista Mineira de Enfermagem*, v.16, n.4, p. 601-608, out./dez., 2012. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/567>
- Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 814/GM, de 1º de junho de 2001 [Internet]. Estabelece o conceito geral, os princípios e as diretrizes da regulação médica das urgências. Brasília: Ministério da Saúde; 2001[citado em 9 Mai 2015]. Disponível em: http://www.saude.sc.gov.br/geral/orgaos_vinculos/samu/PORTARIA%20MINISTERIAL%20N%C2%BA%20814.htm
- Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 1863 GM/MS, de 29 de setembro 2003 [Internet]. Institui o componente pré-hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências, por intermédio da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência em municípios e regiões todo o território brasileiro: SAMU-192. *Diário Oficial da União*, Brasília: out. 2003 [citado em 10 Jun 2015]. Seção 1; 57-59. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2003/prt1863_26_09_2003.html
- Ministério da Saúde (BR). Portaria MS/GM Nº 1.600, de 7 de julho de 2011[Internet]. Reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e institui a Rede de Atenção às Urgências no Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília: Ministério da Saúde; 2011 [citado em 10 Jun 2015]. Disponível em: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt1600_07_07_2011.html
- Holanda FL; Marra CM; Cunha ICKO. Construção da Matriz de Competência Profissional do enfermeiro em emergências. *Acta Paul Enferm*, v.27, n.4, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v27n4/1982-0194-ape-027-004-0373.pdf>
- Martins CCF, Vieira NA, Santos VEP. Reflexos do Trabalho na Qualidade de Vida de Enfermeiros [Internet]. *Rev. pesquis. cuid. fundam.* 2012 [citado em 15 Jun 2015]; 4(4): 2966-2971. Disponível em: [file:///C:/Users/Tayrine/Downloads/1857-12215-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Tayrine/Downloads/1857-12215-1-PB%20(2).pdf)
- Antonio MCR et al. Alterações de saúde e sintomas sugestivos de depressão entre trabalhadores da enfermagem do serviço de atendimento móvel de urgência. *Enferm. Foco*, v. 5, n.1, p.4-7, 2014. Disponível em: <http://revista.portalcofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/viewFile/595/265>
- Morin DJ; Camponogara S; Pinno C; Freitas OE; Cunha QB; Dias IL. Estratégias de defesa utilizadas por trabalhadores de enfermagem atuantes em pronto-socorro. *Enferm. Foco*, v.7, n. 2, p. 57-61, 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/Paulo/Downloads/796-2160-1-SM.PDF>
- Alves M, Rocha TB, Ribeiro HCTC, Gomes GG, Brito MJM. Particularidades do trabalho do enfermeiro no serviço de atendimento móvel de urgência de Belo Horizonte [Internet]. *Texto & contexto enferm.* 2013 [citado em 22 Ago 2015]; 22(1): 208-15. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/tce/v22n1/pt_25.pdf
- SANTOS, Fernanda Marsaro dos. Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin. Resenha de: [BARDIN, L. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.] *Revista Eletrônica de Educação*. São Carlos, SP: UFSCar, v.6, no. 1, p.383-387, mai. 2012. Disponível em <http://www.reveduc.ufscar.br>
- Veronese AM, Oliveira DLC de, Nast K. Risco de vida e natureza do SAMU: demanda não

pertinente e implicações para a enfermagem [Internet]. Rev. gaúcha enferm. 2012 [citado em 26 Set 2015]; 33(4): 142-148. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v33n4/18.pdf>

13. Brasil. Lei nº 7.498, de 25 de junho de 1986 [Internet]. Dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem e dá outras providências. Brasília: Diário Oficial da União; 1986 [citado em 19 Jun 2015]. Disponível em: <http://enfermeirascheilacristina.blogspot.com.br/2015/04/lei-do-exercicio-profissional-lei.html>

14. Coelho GMP, Abib SCV, Lima KSB, Mendes RNC, Santos RAA, Barros AG. Educação permanente em saúde: experiência dos profissionais do serviço de atendimento móvel de urgência. Enferm. Foco, v. 4, n. 3,4, p. 161 – 163, 2013. Disponível em:

<file:///C:/Users/Tayrine/Downloads/540-1401-1-SM.pdf>

15. Alves, M et al. Particularidades do trabalho do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência de Belo Horizonte. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2013 Jan-Mar; 22(1): 208-15. Disponível em:

http://www.scielo.br/pdf/tce/v22n1/pt_25.pdf

16. Abreu KP, Pelegrini AHW, Marques GQ, Lima MADS. Percepções de urgência para usuários e motivos de utilização do serviço de atendimento pré-hospitalar móvel. Rev Gaúcha Enferm., Porto Alegre (RS), 2012 jun;33(2):146-152. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/rgenf/v33n2/21.pdf>

17. Peres RR et al. Percepções de trabalhadores e estudantes atuantes em um pronto-socorro, sobre meio ambiente e saúde. Rev Min Enferm. 2014 jan/mar; 18(1): 27-33. Disponível em:

[file:///C:/Users/Tayrine/Downloads/v18n1a03%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Tayrine/Downloads/v18n1a03%20(1).pdf)

18. Santana JCB, Campos JP, Dutra BS, Campos ACV. Desafios enfrentados pelos técnicos de enfermagem que atuam em um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência [Internet]. Enferm. rev.2012 [citado em 25 Set 2015]; 15(1). Disponível em:

<http://periodicos.pucminas.br/index.php/enfermagemrevista/article/view/3269>

Recebido em: 23/06/2016

Versão final apresentada em: 24/05/2017

Aprovado em: 29/05/2017

Endereço de correspondência:

Tayrine Ypuena Tavares

Rua Doutor Teodoro de Paiva, nº 648, Simão da Cunha.

CEP: 35620-000 Abaeté – MG - Brasil

E- mail: tayrinetavares@gmail.com

Nota: Artigo extraído do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.