



**INSTITUTO SUPERIOR POLITÉCNICO DE PORTO AMBOIM**

*(Aprovado por Decreto Presidencial N° 168/12, Diário da República N°141- I Série, de 24 de Julho)  
Cartão de contribuinte: 5417193178*

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE**

**TRABALHO DE FIM DE CURSO DE LICENCIATURA EM ENFERMAGEM**

**URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE NO  
HOSPITAL MUNICIPAL DE PORTO AMBOIM DR. ANTÓNIO  
AGOSTINHO NETO**

**REALIZADO POR: OSVALDO DOMINGOS FAMOSO JÚLIO**

**ORIENTADORA: D<sup>a</sup> ELIZABETH FORNARIS DIAZ**

PORTO AMBOIM, NOVEMBRO-2023

Registado sob o N° \_\_\_\_\_

**Oswaldo Domingos Famoso Júlio**

**Urgência e Emergência nos Cuidados de Saúde no Hospital Municipal de Porto Amboim**

**Dr. António Agostinho Neto**

Trabalho de Fim de Curso, apresentado no  
Instituto Superior Politécnico de Porto Amboim,  
como pré-requisito para obtenção de título de  
Licenciado em Enfermagem

**Orientador: D<sup>a</sup> Elizabeth Fornaris Diaz**

Porto Amboim, Novembro de 2023

**Oswaldo Domingos Famoso Júlio**

**Urgência e Emergência nos Cuidados de Saúde no Hospital Municipal de Porto Amboim**

**Dr. António Agostinho Neto**

Trabalho de Fim de Curso submetido ao júri examinador designado pela Coordenação do Curso de Licenciatura em Enfermagem, no Instituto Superior Politécnico de Porto Amboim, como pré-requisito para obtenção de título de Licenciado em Enfermagem.

Aprovado em \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Por:

---

Orientadora: D<sup>a</sup> Elizabeth Fornaris Diaz

---

Mestre Milagros Regueiferos Salfran / Coordenador do Núcleo de Licenciatura

## **Dedicatória**

Dedico este magno trabalho ao Senhor Deus

Todo Poderoso pelo beneplácito de sua vontade porque sem Ele, nada do que se fez, se faria. Pois, tanto o querer e o efectuar depende Dele (Filipenses 2:13).

Outrossim, dedico aos meus pais Morais Famoso Júlio e Nita Domingos Famoso pela atenção dispensada e os esforços empreendidos na minha formação.

## **Agradecimentos**

Agradeço aos meus pais, Morais Famoso Júlio e Nita Domingos Famoso pelo cuidado e por tudo que fizestes por mim. Sei que não foi fácil a jornada, porque houve momentos que ficastes sem alimentação, dispensando os recursos financeiros para as minhas propinas e muitas vezes, os últimos centavos das vossas algibeiras destes para o meu sustento.

Destes o vosso máximo neste processo de ensino-aprendizagem desde a minha tenra idade na iniciação, até a data presente na aquisição do grau de licenciatura.

Particularmente à minha mãe por me cuidar quando ainda na minha fase lactente, mesmo sem ter sido enfermeira, fazia o exame físico cefalocaudal de forma sábia e os sinais vitais que realizava em mim era completo e davam possibilidade de uma boa anamnese com um técnico de saúde quando detectava uma anormalidade.

Ao Raúl Guêns Joaquim, agradeço por me ter apoiado significativamente com valores em momentos difíceis da minha formação quando o salário atrasava.

Uma palavra de apreço à Vivian António Pinto pela grande motivação que me deu durante o culminar da minha formação.

Palavras são poucas para externar os agradecimentos aos meus caríssimos professores que com muita sapiência transmitiram-nos os conhecimentos que hoje nos tornaram capacitados

enfermeiros para servir ao Município, à Província, ao País e ao mundo inteiro.

De salientar os agradecimentos aos meus caríssimos professores/as em particular a Mestre Margarita Díaz Lemus, Mestre Milagros Regueiferos Salfran, Yudelkis Ramirez Delgado que marcaram significativamente a minha vida estudantil, com muita sapiência transmitiram-nos os conhecimentos que hoje nos tornou enfermeiros capacitados pra servir ao Município, à Província, ao País e ao mundo inteiro.

Palavras são poucas para enaltecer a pessoa da Doutora Elizabeth Fornaris Diaz minha orientadora que desde muito cedo acreditou em mim, e de maneira árdua empenhou os seus esforços para que este trabalho fosse uma realidade.

Sem querer exagerar, diria que tu és excelente naquilo que fazes. O meu muito obrigado, orientadora!

Agradeço à todos os meus colegas que de forma directa acompanharam o meu percurso universitário. Em particular, ao colega Inocêncio Carlos Numa que tanto me apoiou com os seus ricos conhecimentos e por me ter dado acesso à aula prática em seu Centro Médico sem um custo adicional.

Em suma, os meus agradecimentos são extensivos a todos aqueles que me apoiaram de forma directa ou indirecta nesta jornada estudantil.

## Índice

Resumo	
Abstract	
Urgência e Emergência nos cuidados de saúde no Hospital Municipal de Porto Amboim Dr: António Agostinho Neto.....	9
Capítulo 1: Enquadramento Teórico e Conceitual sobre Urgência e Emergência.....	11
1.1. Geralidades.....	11
1.2. Conceitos e Definições.....	11
1.3. Diferenças entre Urgência e Emergência no Pronto Socorro.....	13
1.4. Protocolo para um Atendimento de Urgência e Emergência.....	14
1.5. Urgência e Emergência em Enfermagem.....	15
1.6. Importância da Actuação da Enfermagem em Unidades de Urgência e Emergência.....	17
Capítulo 2: Aspectos Metodológicos do Estudo.....	19
2.1. Tipo de Pesquisa.....	19
2.2. Métodos de Nível Teórico... ..	19
2.3. Métodos de Nível Empírico.....	19
2.4. Método Matemático-Estatístico.....	20
2.5. Instrumentos ou Técnicas de Recolha de Dados.....	20
2.6. População e Amostra.....	20
2.7. Princípios Éticos.....	20
Capítulo 3: Discussão e Análise dos Resultados.....	21
3.1. Análise do Questionário Dirigido aos Enfermeiros do Banco de Urgência do Hospital Municipal de Porto Amboim.....	21
3.2. Algumas considerações importantes para a Preparação e Actuação desses Profissionais.....	23
Conclusões.....	24
Recomendações.....	25
Referências bibliográficas	
Anexos	

## Resumo

Os serviços de emergência representam uma parte importante do portão de entrada do sistema de saúde, uma vez que parte da população busca essas unidades para solucionar problemas menos complexos, causando superlotação nesses serviços. Esta realidade está presente no cenário internacional e em Angola. A complexidade e a exigência dos cuidados de saúde prestados nos serviços de urgência têm sido agravadas, nos últimos anos, pela complementaridade de um conjunto de factores, entre os quais o envelhecimento da população, múltiplas comorbilidades e défice de respostas de saúde e sociais na comunidade. Este trabalho foi fomentado com objectivo de analisar que percepção e conhecimentos têm os técnicos de enfermagem de Porto Amboim sobre a classificação de atendimento segundo o risco. O tipo de pesquisa foi descritiva, qualitativa e observacional. População-alvo foram todos os enfermeiros que prestam serviço no banco de urgência do Hospital Municipal de Porto Amboim. A amostragem foi constituída por oito (8) enfermeiros, o tipo de amostragem para este estudo foi não probabilístico intencional. Os enfermeiros estudados estão capacitados parcialmente para dar o primeiro atendimento ao paciente, actuando de maneira humanizada e eficiente, socorrendo os pacientes adultos, pediátricos e idosos em situações de urgência e emergência.

***Palavras-chave:*** *Urgências e Emergências, Enfermagem, Protocolos de actuação.*

## **Abstract**

Emergency services represent an important part of the gateway to the health system, as part of the population seeks these units to solve less complex problems, causing overcrowding in these services. This reality is present on the international scene and in Angola. The complexity and demands of health care provided in emergency services have been aggravated, in recent years, by the complementarity of a set of factors, including the aging of the population, multiple comorbidities and a lack of health and social responses in the community. This work was promoted with the aim of analyzing what perception and knowledge nursing technicians in Porto Amboim have regarding the classification of care according to risk. The type of research was descriptive, qualitative and observational. The target population was all nurses who provide services at the emergency department of the Municipal Hospital of Porto Amboim. The sampling consisted of eight (8) nurses, the type of sampling for this study was intentional non-probabilistic. The nurses studied are partially qualified to provide the first care to the patient, acting in a humanized and efficient manner, helping adult, pediatric and elderly patients in urgent and emergency situations.

***Keywords:*** *Urgencies and Emergencies, Nursing, Action protocols.*

## **Urgência e Emergência nos cuidados de saúde no Hospital Municipal de Porto Amboim**

### **Dr: António Agostinho Neto**

A complexidade e a exigência dos cuidados de saúde prestados nos serviços de urgência têm sido agravadas, nos últimos anos, pela complementaridade de um conjunto de fatores, entre os quais o envelhecimento da população, múltiplas comorbilidades e défice de respostas de saúde e sociais na comunidade. Verifica-se, assim, um aumento significativo de afluência aos serviços de urgência, o que resulta numa situação de sobrelotação constante, que exige das organizações um conjunto estruturado de ações que permitam acompanhar o ritmo dessas transformações.

A principal diferença entre esses dois estados é que Emergência apresenta ameaça imediata para a vida do paciente, enquanto a Urgência é uma ameaça em um futuro próximo, que pode vir a se tornar uma emergência se não for solucionada. Portanto, é o episódio clínico do paciente que irá definir o tratamento em uma instalação hospitalar.

Na emergência, o paciente necessita de assistência médica imediata, pois a situação implica em um risco eminente de morte. De acordo com os conhecimentos adquiridos sobre urgência e emergência acima descritos, a decisão da escolha do tema é pelo facto de ter constatado que no Hospital Municipal de Porto Amboim, muitos técnicos de saúde, não têm dado o atendimento aos pacientes segundo a classificação de risco, e a população sem conhecimento deste sistema de atendimento, tem facilitado a muitos pacientes chegarem a um estado muito crítico (emergência) e muitas das vezes, o seu estado tende a ser irreversível.

Pacientes que necessitam de assistência emergente, são colocados em segunda instância pelo facto de terem chegado atrasado na unidade hospitalar.

Como estudante de enfermagem geral e futuro enfermeiro, desejo com este estudo contribuir, dando os meus préstimos científicos aos técnicos de saúde do Hospital Dr. António Agostinho Neto em Porto Amboim a fim de dar o atendimento à população em geral, de acordo com a classificação de risco de saúde e permitir que a população tenha o conhecimento deste atendimento dos pacientes segundo o risco.

Pretendo também com este estudo, dar educação para saúde às populações em geral que aderem ao Hospital Municipal de Porto Amboim, sobre a forma de atendimento aos pacientes de acordo com a classificação de risco.

Explicar que muitas vezes o chegar primeiro, não implica em ser atendido ao momento. Mas, a condição de saúde é que vai definir o atendimento segundo a urgência e emergência dos pacientes.

**Problema científico:** Que percepção ou conhecimento têm os técnicos de enfermagem sobre a classificação de atendimento dos pacientes segundo o risco no Hospital Municipal de Porto Amboim?

**Objectivo geral:** Analisar que percepção e conhecimentos têm os técnicos de enfermagem de Porto Amboim sobre a classificação de atendimento segundo o risco.

**Objectivo específico.**

1. Identificar o grau de conhecimento dos técnicos de saúde sobre o atendimento segundo a classificação de risco.
2. Identificar os cuidados de urgência e emergência no Hospital Municipal Dr. António Agostinho Neto em Porto Amboim.

## **Capítulo 1: Enquadramento Teórico e Conceitual sobre Urgência e Emergência**

### **1.1. Geralidades**

A humanização da assistência à saúde é actualmente uma demanda crescente no contexto mundial, porém na prática ela não tem sido realidade, principalmente nos serviços destinados ao atendimento de urgência e emergência.

O sector de urgência e emergência é considerado uma das áreas de maior complexidade dentro da área de saúde. Local onde os profissionais desenvolvem diversas actividades e devem suprir inúmeras necessidades dos usuários de forma imediata e eficiente, demonstrando amplo conhecimento técnico e científico, bem como habilidade profissional para utilizar recursos tecnológicos disponíveis (Silva Neta; Feitosa, 2010).

Os serviços de emergência representam uma parte importante do portão de entrada do sistema de saúde, uma vez que parte da população busca essas unidades para solucionar problemas menos complexos, causando superlotação nesses serviços. Esta realidade está presente no cenário internacional e em Angola.

Segundo Souza e Losekann (2013), a chegada do paciente na emergência em busca de atendimento requer avaliação atenta e humanizada por parte dos membros da equipa de saúde, identificando se há necessidade de atendimento de urgência ou não.

No contexto de emergência e urgência, na gestão de situações com múltiplas vítimas e catástrofe que atingem uma comunidade, os processos de tomada de decisão são encarados como um grande desafio, não só pela necessidade célere de identificação de problemas, como também pela proficiência das intervenções realizadas que influenciam os resultados.

É fundamental que os profissionais de enfermagem estejam preparados para lidar com urgências e emergências, não apenas no aspecto assistencial directo ao paciente e familiares, mas também em termos de gerenciamento, avaliação das vítimas e capacitação de recursos humanos.

### **1.2. Conceitos e Definições**

#### ***1.2.1. Emergência***

A **emergência** é considerada uma situação em que a vida, a saúde, a propriedade ou o meio ambiente enfrentam uma ameaça imediata. Em situações de emergência, devem ser tomadas medidas súbitas, para evitar que a situação se agrave.

A definição de **emergência** varia de acordo com os órgãos que respondem às situações de emergência, como bombeiros, ou pronto-socorros em hospitais. O governo é responsável por estabelecer os padrões, pois são eles que gerenciam as emergências.

No âmbito da medicina, **emergência** é a circunstância que exige uma cirurgia ou intervenção médica de imediato, por isso, está geralmente escrito "emergência" nas ambulâncias.

Exemplos de situações que necessitam de atendimento emergencial: Acidentes de origem eléctrica; Acidentes de carro, moto, atropelamento e quedas; Agressões físicas; Convulsões, dores intensas no peito, abdómen, cabeça e outros; Corte profundo; Dificuldade respiratória; Febre alta permanente; Grave reacção alérgica; Hemorragia (forte sangramento); Infarto do miocárdio (dor forte no peito); Intoxicação por alimento ou medicamento; Picada ou mordedura de animais peçonhentos; Sangue no vômito, urina, fezes ou tosse.

#### ***1.2.1.1. Tipos de Emergências***

- *Perigo para a vida*: quando a vida está em perigo devido a desastres naturais. É a mais alta prioridade, uma vez que a vida humana é considerada a coisa mais importante;

- *Perigo para a saúde*: quando alguém precisa imediatamente de alguma ajuda em relação à sua saúde, para que sua vida não esteja em perigo no futuro próximo;

- *Perigo de propriedade*: quando a propriedade está em perigo, como em um incêndio na construção;

- *Perigo ao meio ambiente*: como incêndios florestais e vazamentos de óleo.

#### ***1.2.2. Urgência***

A **urgência** é um estado em que não há risco imediato à vida, à saúde, à propriedade ou ao ambiente. Porém, se não for atendida num determinado período de tempo, a situação pode se transformar em uma emergência. Os padrões de urgência também são estabelecidos pelo governo e pelos órgãos que cuidam deles. A definição de urgência é diferente para profissionais de medicina, para pilotos ou outros profissionais.

No âmbito da medicina, as ocorrências de carácter **urgente** necessitam de tratamento médico e muitas vezes de cirurgia, mas possuem um carácter menos imediatista.

Exemplo de situações que necessitam da urgência: Asma brônquica em crise; Dor abdominal de moderada intensidade; Febre maior que 38 grau há pelo menos 48h; Fracturas;

Luxações; Mais de um episódio de vômito em até 12h; Retenção urinária em pacientes idosos; Torções; Transtornos psiquiátricos.

### 1.2.3. Serviço de Pronto-Socorro

O **serviço de pronto-socorro** consiste em um conjunto de profissionais e equipamentos especializados na prestação de cuidados médicos urgentes em casos de urgências e emergências. Os profissionais envolvidos no serviço de pronto-socorro incluem médicos, enfermeiros, paramédicos e outros profissionais da área de saúde.

### 1.3 Diferenças entre Urgência e Emergência no Pronto-Socorro

A distinção entre urgências e emergências em saúde é baseada na gravidade dos sintomas e na rapidez com que a condição deve ser tratada. Por exemplo, uma lesão que não é grave ou não ameaça a vida pode ser classificada como uma urgência, enquanto uma condição que pode causar danos irreparáveis ou mesmo a morte deve ser classificada como emergência.

Durante um atendimento no pronto-socorro, a prioridade é para o paciente que necessita de tratamentos para preservação da vida, é realizada uma avaliação rápida das lesões. Além disso, há uma triagem para definir se é um caso de urgência ou emergência.

A triagem é um método eficaz para definir a prioridade do atendimento. O Protocolo de Manchester é um dos métodos de triagem mais eficazes do mundo, através dele é possível permitir que os atendimentos hospitalares sejam realizados de maneira muito mais rápida, eficaz e de forma justa.

Na classificação de risco, o paciente recebe uma identificação através de cores, que vai determinar a sua condição e a ordem do atendimento. Geralmente, a classificação de risco é realizada por um profissional da enfermagem.

<b>EMERGÊNCIA</b>	Necessitam de atendimento imediato
<b>MUITO URGENTE</b>	Necessitam de atendimento praticamente imediato
<b>URGENTE</b>	Necessitam de atendimento rápido, mas podem aguardar
<b>POUCO URGENTE</b>	Podem aguardar atendimento. Baixo risco de agravo imediato à saúde
<b>NÃO URGENTE</b>	Podem aguardar atendimento. Sem risco imediato de agravo à saúde

## 1.4. Protocolo para um Atendimento de Urgência e Emergência

O protocolo de atendimento a urgências e emergências é fundamental para garantir uma resposta eficaz e segura em situações críticas. É essencial seguir os protocolos específicos de cada instituição ou serviço de saúde em particular.

### 1.4.1. Orientações Gerais

#### *a) Avaliação Inicial:*

- Identifique a queixa principal do paciente, os sinais e sintomas presentes e a gravidade do quadro clínico.
- Realize a monitorização dos sinais vitais, incluindo frequência cardíaca, pressão arterial, respiração e saturação de oxigênio.
- Considere a necessidade de oxigenoterapia e controle da dor.

#### *b) Comunicação e Regulação:*

- O atendimento pré-hospitalar deve estar vinculado a uma Central de Regulação de Urgência e Emergências.
- A Central deve ser acessível ao público por meio do número gratuito 192.
- O médico regulador avalia o caso e decide a resposta mais adequada: conselho médico, envio de equipa ou acionamento de múltiplos meios.
- Estabelece protocolos de despacho imediato em situações excepcionais, sempre com comunicação simultânea com o regulador.

#### *c) Emergências Clínicas:*

- Representam a maior demanda de atendimento pré-hospitalar.
- Avalie a gravidade e oriente os usuários com base na regulação médica.
- Padronize questionamentos para reduzir erros e tornar o processo mais seguro.

No suporte básico há modificações. O atendimento inicial é de acordo com o quadro do paciente e a sua queixa principal. De acordo com a American Heart Association, o atendimento deve seguir os seguintes protocolos, caso se aplique ao paciente: ***Suporte básico no trauma e a urgência e emergência.***

O objectivo é ensinar o atendimento sistemático, direccionando os participantes a aprenderem a seguir um fluxo de abordagem baseado em tratar a maior ameaça à vida o quanto antes.

1. Compressões torácicas e Controle de hemorragias;
2. Liberar as vias aéreas e estabilizar a coluna cervical;

3. Avaliar a respiração;
4. Circulação;
5. Avaliação neurológica;
6. Exposição.

### **Suporte Básico para RCP**

A: Permeabilidade das vias aéreas e estabilização da coluna cervical;

B: Ventilar;

D: Desfibrilar precocemente;

Além disso, o médico deve estar atento a sinais de hematoma em região periorbital ou em região mastoidea, sinais de pneumotórax e saber aplicar *Escala de coma de Glasgow*.

A Escala de Glasgow, também conhecida por Escala de Coma de Glasgow, é uma técnica que foi desenvolvida na Universidade de Glasgow, na Escócia, para avaliar situações de trauma, nomeadamente de traumatismo cranioencefálico, permitindo a identificação de problemas neurológicos, a avaliação do nível de consciência da pessoa e ainda prever o prognóstico.

A Escala de Glasgow permite determinar o nível de consciência da pessoa através da observação do seu comportamento. A avaliação faz-se através da sua reatividade perante determinados estímulos, em que são observados 3 parâmetros: abertura ocular, reação motora e resposta verbal.

### **1.5.Urgência e Emergência em Enfermagem**

A enfermagem em urgência e emergência é uma especialidade vital no campo da saúde, desempenhando um papel crucial no atendimento a pacientes em situações críticas. Os principais aspectos dessa área nos levam a diferenciar entre Emergência e Urgência:

- Emergência: Refere-se a situações com risco iminente de morte, que requerem diagnóstico e tratamento imediato após a identificação do problema. Os pacientes nessas condições precisam de assistência médica imediata.

- Urgência: Também envolve situações clínicas ou cirúrgicas, mas sem risco iminente de morte. Se não tratadas adequadamente e em tempo, essas situações podem evoluir para complicações mais graves, exigindo encaminhamento para o plantão hospitalar.

A enfermagem em urgência e emergência é uma área desafiadora e essencial, onde os profissionais desempenham um papel fundamental na preservação da vida e no alívio do sofrimento dos pacientes.

A enfermagem em urgência e emergência é uma ocupação que exige muito do profissional e pode ser imprevisível. Eles têm que possuir entendimento básico da maioria das áreas da enfermagem, para trabalharem sob pressão contínua, comunicando-se de forma eficiente com diversos tipos de pacientes, contribuindo com uma diversidade de profissionais de saúde e sobrepondo as tarefas que devem ser executadas.

### ***1.5.1. Papel dos Profissionais de Enfermagem em Urgência e Emergência***

Os enfermeiros de urgência e emergência precisam cuidar de uma variedade de pacientes de diferentes origens culturais e socioeconômicas, que apresentam diversos problemas de saúde física, psicológica e social.

Esses profissionais são capacitados para fornecer primeiro atendimento a pacientes de todas as idades (adultos, pediátricos e idosos) em situações de urgência e emergência. Suas responsabilidades incluem:

- Socorrer pacientes.
- Preparar e aplicar medicações.
- Realizar curativos mais complexos.
- Aferir sinais vitais.
- Preparar instrumentos de intubação.
- Acompanhar a evolução dos pacientes.
- Eles tratam de pacientes com trauma, lesões ou condições médicas graves, que requerem tratamento imediato.

Além disso, esses profissionais podem desempenhar um papel importante na educação pública, promovendo o bem-estar e prevenindo lesões, como conscientização sobre álcool e prevenção de violência doméstica.

### ***1.5.2. Rotina e Ambientes de Trabalho***

Os enfermeiros de urgência e emergência podem trabalhar em ambulâncias, helicópteros ou salas de emergência de hospitais.

Eles avaliam e tratam pacientes quase simultaneamente, colaborando com uma equipe multidisciplinar para fornecer atendimento de alta qualidade.

A capacidade de identificar rapidamente a melhor forma de estabilizar os pacientes e minimizar a dor é essencial.

Esses profissionais também actuam em situações de crise, como Infarto Agudo do Miocárdio e Acidente Vascular Encefálico.

### ***1.5.3. Eventos Adversos no Contexto da Enfermagem em Urgência e Emergência***

Sendo Urgência e Emergência dois sectores de extrema importância dentro da assistência à saúde, tanto em atendimentos pré-hospitalares quanto em atendimentos intra-hospitalares, requerem do profissional o raciocínio clínico e a rapidez para tomar decisões seguras para o paciente. Algumas situações que comprometem o andamento do processo de trabalho são, por exemplo, a sobrecarga de trabalho e procedimentos com interrupções contínuas. Além disso, muitos outros factores contribuem para que, eventualmente, ocorra um evento adverso dentro da unidade. Amaniyan S., et al. (2020).

Os eventos adversos sofridos pelos pacientes dentro do sector da Emergência possuem uma série de causas já reconhecidas. Com isso, podemos utilizar esses factores como instrumento para identificar minuciosamente o risco de acidentes. Um dos métodos para conter os riscos para pacientes é a comunicação multidisciplinar adequada de incidentes, sendo imprescindível para a quebra de barreiras a cuidados seguros. (O'connor P, O'malley R, Oglesby AM, Lambe K, Lydon S., 2021).

Outros factores que diminuem os riscos de incidentes são a melhoria da comunicação interprofissional, uso de protocolos e padronização de tarefas, divisão de trabalho, clarificação de papéis, remoção das barreiras de colaboração, redução da superlotação, utilização de equipamento adequado, uso de protocolos, avaliação de riscos etc.

### **1.6.Importância da Actuação da Enfermagem em Unidades de Urgência e Emergência**

A actuação da enfermagem em unidades de urgência e emergência é de extrema importância para o bom funcionamento desses serviços e o atendimento eficaz aos pacientes. Alguns aspectos relevantes são:

- *Acolhimento e Classificação de Risco*: Os profissionais de enfermagem são responsáveis por receber os pacientes, avaliar a gravidade do quadro e classificá-los de acordo com a urgência. Esse processo permite priorizar os atendimentos e direccionar os recursos de forma adequada.

- *Suporte Básico e Avançado de Vida*: Enfermeiros e técnicos de enfermagem desempenham um papel crucial na estabilização dos pacientes em situações críticas. Isso inclui a realização de manobras de ressuscitação cardiopulmonar (RCP), administração de medicamentos e monitoramento dos sinais vitais.

- *Atendimento à Vítima de Trauma*: Nas emergências, os profissionais de enfermagem estão preparados para lidar com traumas, como acidentes de trânsito, quedas e ferimentos. Eles realizam curativos, imobilizações e avaliam a necessidade de encaminhamento para cirurgia ou outros especialistas.

- *Assistência ao Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e Acidente Vascular Encefálico (AVE)*: O rápido reconhecimento e intervenção são cruciais para pacientes com IAM ou AVE. A enfermagem desempenha um papel vital na administração de medicamentos, monitoramento e suporte emocional aos pacientes e familiares.

- *Emergências Obstétricas*: Durante o trabalho de parto, os profissionais de enfermagem auxiliam as gestantes, monitoram o bem-estar fetal e prestam assistência no pós-parto. Além disso, estão preparados para lidar com complicações obstétricas, como hemorragias e eclampsia.

A enfermagem em urgência e emergência é fundamental para garantir a segurança, o conforto e a vida dos pacientes. A capacitação contínua desses profissionais é essencial para enfrentar os desafios diários e oferecer um atendimento de qualidade.

## Capítulo 2: Aspectos Metodológicos do Estudo

### 2.1. Tipo de Pesquisa

Tendo em conta a veracidade do tema em estudo, o tipo de pesquisa foi descritiva, qualitativa e observacional, baseando-se nos objectivos preconizados, tivemos em conta a avaliação perceptiva do impacto causado pela falta dos técnicos de enfermagem sobre a classificação de atendimento dos pacientes segundo o risco.

### 2.2. Métodos de Nível Teórico

Precisa-se usar tanto, para na revisão bibliográfica com vista à fundamentação teórica, como em etapa de processamento e análise da informação de campo, os seguintes métodos:

*Analítico-Sintético:* Permitiu analisar toda a informação bibliográfica, logo sintetizá-la e poder chegar as considerações teóricas e metodológicas sobre o tema em causa. Por outro lado, também foi usado para a análise dos inqueritos.

*Histórico-lógico:* Facilitou a análise dos antecedentes do tema de forma cronológica, e também uma melhor interpretação dos factores que estão na base do problema levantado.

### 2.3. Métodos de Nível Empírico

- **Observação:** constitui elemento fundamental para a pesquisa; permitiu obter informações primárias acerca dos objectos investigados ou a comprovação das consequências empíricas de determinados métodos ou procedimentos.

A observação constitui elemento fundamental para a pesquisa. A técnica de observação não estruturada ou assistemática, também denominada espontânea, informal, ordinária, simples, livre, ocasional e acidental, consiste em recolher e registar os factos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas directas por meio de instrumentos específicos de observação do fenómeno em estudo (Maconi e Lakatos, 2003, p.192). É mais empregada em estudos exploratórios e não tem planeamento e controle previamente elaborados. É por este motivo que foi usada nesta pesquisa.

- **Questionário:** É um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado, entre outros” (Gil, 2008, p.121). A sua utilização permitiu a busca de informação e analisar a situação do presente problema.

## **2.4. Método Matemático-Estatístico**

Foi usado para o processamento, análise e interpretação da informação obtida nos inquéritos.

## **2.5. Instrumentos ou Técnicas de Recolha de Dados**

Na realização deste estudo foram utilizados os seguintes instrumentos: questionário e observação.

Os dados foram gerados, no mês de Junho de 2023, através do questionário guiado por um formulário que continha 7 perguntas relacionadas ao conhecimento sobre cuidados de enfermagem na Urgência e Emergência. Todos os questionários foram realizados pelo autor da pesquisa.

A análise bibliográfica utilizou-se para conhecer o que está escrito sobre o tema em causa.

## **2.6. População e Amostra**

População-alvo foram todos os enfermeiros que prestam serviço no Banco de Urgência do Hospital Municipal de Porto Amboim. A **amostragem** foi constituída por oito (8) enfermeiros.

Quanto ao tipo de amostragem para este estudo foi não probabilístico intencional, é aquela que não se escolhem as suas unidades de um modo totalmente arbitrário, designando alguma característica para cada unidade, que o investigador considere relevantes, (Vilelas 2009).

## **2.7. Princípios Éticos**

Cumpriu-se com os princípios éticos para a investigação em seres humanos. Se tiveram em conta todos os postulados da conferência do Helsinki, modificada no Edimburgo no 2000 e actualizada em Paris em 2005. Se informou devidamente a respeito dos objectivos da investigação e da possibilidade de negar-se a participar dela ou de abandoná-la quando o desejarem sem consequências para eles.

Não houve recusa na participação e nenhum dos enfermeiros durante a colecta de dados ou após, manifestou desejo em retirar-se do estudo. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Com vista a assegurar a confidencialidade e a privacidade.

### **Capítulo 3: Discussão e Análise dos Resultados**

#### **3.1. Análise do Questionário Dirigido aos Enfermeiros do Banco de Urgência do Hospital Municipal de Porto Amboim**

Foram questionados 8 (oito) enfermeiros, 5 (cinco) deles com idades compreendidas entre os 21- 29 anos, 1 (um) entre 30-38 anos e 2 (dois) com 39 ou mais anos.

Quanto ao nível profissional sete (7) são técnicos de enfermagem e um tem formação básica. Ao serem questionados em relação com a experiência no atendimento a pacientes em urgência e emergência, todos responderam que estão preparados. Também reconheceram ter ouvido alegações falsas de cuidados com base na classificação de risco à saúde.

Quanto ao conhecimento das normas de procedimento ao paciente em Urgência e Emergência, sete dos entrevistados afirmaram conhecer os cuidados de enfermagem a esses pacientes, enquanto apenas um afirmou desconhecer.

A forma como obtiveram o conhecimento é a seguinte de acordo com as suas próprias opiniões:

“...através da secção clínica...”

“...Graças às pesquisas por mim realizadas, sobre os cuidados a ter com os pacientes de urgência e emergência, bem como os sinais e sintomas que permitem a sua identificação.”

“.....Na vida académico-profissional, nas Escolas de Formação Técnica onde estudei. ”

Todos os inquiridos referem que receberam formação no hospital no sentido de esclarecer as diferenças entre urgências e emergências, bem como o modo de actuação em cada caso.

Em relação à importância de proporcionar educação em saúde aos pacientes que frequentam o Banco de Urgência, sete consideram que é relevante e um acredita que não. Nesse sentido, argumentaram que a educação em saúde é necessária para

"...cuidar melhor, evitando que outras doenças apareçam."

"...ajudar na rápida recuperação e evitar que retornem com a mesma situação por falta de conhecimento."

“...É muito importante investir nas pessoas em relação aos cuidados de saúde primários.”

“...Porque conseguimos mudar o comportamento das pessoas de acordo com o modo de vida em benefício da saúde.”

“...porque prevenir é o melhor tratamento, ou seja, é melhor prevenir do que remediar...”

A Promoção, Prevenção e Vigilância em Saúde nesta área visa prevenir e promover a saúde, identificando riscos e actuando de forma preventiva.

A promoção da saúde, como uma das estratégias de produção do cuidado, ou seja, como um modo de pensar e de operar articulado às demais políticas e tecnologias desenvolvidas no sistema de saúde, contribui para a construção de acções que possibilitem responder às necessidades sociais em saúde.

Os enfermeiros em urgência e emergência cumprem um importante papel de educar o público. Alguns participam de programas públicos que promovem o bem-estar e previnem lesões, como conscientização sobre o álcool e prevenção de violência doméstica. Os serviços prestados por esses profissionais de enfermagem em urgência e emergência devem ser direccionados e estruturados para maximizar o tempo, espaço e recursos limitados dentro dos quais eles actuam.

### **Tabela 1**

#### *Qualidade do Local de Atendimento*

	<b>Quantidade</b>	<b>Perccertagem</b>
Adequado	2	25 %
Inadequado	6	75 %
Total	8	100%

Observou-se que 75% (6) dos enfermeiros consideram inadequadas as condições do local de atendimento das urgências e emergências e 25% (2) enfermeiros acreditam que são adequadas.

As unidades de pronto atendimento 24h (Banco de Urgência) são estruturas de complexidade intermediária entre as unidades básicas de saúde, unidades de saúde da família e a rede hospitalar, devendo funcionar 24h por dia, todos os dias da semana, e compor uma rede organizada de atenção às urgências e emergências, com pactos e fluxos previamente definidos, com o objectivo de garantir o acolhimento aos pacientes, intervir em sua condição clínica e contrarreferenciá-los para os demais pontos de atenção especializada ou para internação hospitalar, proporcionando a continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e colectivo da população.

**Tabela 2**

*Nível de Conhecimento dos Enfermeiros sobre Protocolos de Actuação*

	<b>Quantidade</b>	<b>Percertagem</b>
Insuficiente	1	12,5 %
Parcialmente suficiente	4	50 %
Suficiente	3	37,5 %
Total	8	100%

Observou-se que 50% (4) dos enfermeiros consideram que sua preparação para o atendimento das urgências e emergências é parcialmente suficiente, 37,5% (3) enfermeiros acreditam que é suficiente, ainda 12,5% (1) enfermeiro considera que sua preparação é insuficiente.

Os enfermeiros de urgência e emergência contribuem com a equipa médica, preparando e aplicando medicações, efectuando curativos mais complexos, aferindo os sinais vitais, realizando a preparação dos instrumentos de intubação, acompanhando a evolução dos pacientes, entre outras funções.

### **3.2. Algumas Considerações importantes para a Preparação e Actuação desses Profissionais**

- **Treinamento Específico:** Os enfermeiros que actuam em urgências e emergências devem receber treinamento específico. Isso inclui conhecimentos técnicos e científicos, bem como educação continuada voltada para o autoconhecimento. Eles devem dominar suas próprias emoções e entender seus limites e possibilidades.

- **Assistência Holística:** O enfermeiro deve prestar assistência de forma holística, considerando não apenas os aspectos físicos, mas também os emocionais e sociais dos pacientes. Isso é especialmente relevante em situações de urgência e emergência obstétrica, onde o sofrimento materno-fetal deve ser minimizado.

- **Intervenções Resolutivas:** Os enfermeiros devem estar preparados para realizar intervenções resolutivas. Isso inclui procedimentos como punção arterial para colecta de gasometria, aspiração de vias aéreas, cateterização vesical e gástrica, entre outros.

- Atendimento Multidisciplinar: O trabalho em equipa é essencial. Os enfermeiros devem colaborar com outros profissionais de saúde, como médicos, técnicos de enfermagem e paramédicos, para garantir uma assistência eficaz e coordenada.

- Classificação de Risco e Acolhimento: É importante ampliar as estratégias para a classificação de risco e o acolhimento em casos de urgência e emergência. Isso permite que as mulheres sejam atendidas de forma eficaz e recebam o tratamento adequado.

A enfermagem em urgência e emergência é uma ocupação que exige muito do profissional e pode ser imprevisível. Eles têm que possuir entendimento básico da maioria das áreas da enfermagem, para trabalharem sob pressão contínua, comunicando-se de forma eficiente com diversos tipos de pacientes, contribuindo com uma diversidade de profissionais de saúde e sobrepondo as tarefas que devem ser executadas.

## CONCLUSÕES

Os enfermeiros estudados estão capacitados parcialmente para dar o primeiro atendimento ao paciente, actuando de maneira humanizada e eficiente, socorrendo os pacientes adultos, pediátricos e idosos em situações de urgência e emergência.

A preparação do enfermeiro que trabalha em Bancos de Urgência e Emergência envolve conhecimento técnico, habilidades práticas, empatia e trabalho em equipa para garantir a melhor assistência possível aos pacientes em situações críticas.

A relevância da enfermagem em urgência e emergência está conectada à competência e aptidão do enfermeiro em reconhecer o estado do paciente e efectuar os procedimentos adequados.

## **RECOMENDAÇÕES**

- Promover a superação profissional com uma especialização na área de urgência e emergência, por intermédio de graduações, pós-graduações, por exemplo, Enfermagem em Terapia Intensiva, Unidade de Tratamento Intensivo ou cursos técnicos.

- Promover palestras constantes com os técnicos de saúde e a população que aderem a Banco de Urgência a fim de esclarecer como funciona o atendimento dos casos de urgência e emergência.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaniyan S., et al. (2020). Aprendendo com Incidentes de segurança do paciente no pronto-socorro: uma revisão sistemática. O Diário de Medicamento de emergência. 16 fev. 2020;58(2):234-244.
- Barbieri, Renato L. (2002). Cuidados Emergenciais. SP, Rideel.
- Brasil. Ministério da Saúde. Regulação médica das urgências. Brasília: Ministério da Saúde; 2006. p.47. (Série A, Normas e Manuais Técnicos).
- Conselho Federal de Medicina. Resolução nº 1.931, de 17 de Setembro de 2009
- GiGLio-JaCQUeMot, Armelle. (2005) Urgências e Emergências em Saúde: perspectivas de profissionais e usuários. Editora Rio de Janeiro: Fiocruz.
- Martins, H. (2013) Emergências Clínicas. 8ª edição revista e actualizada Barueri. Editora SP; Manole.
- Smeltzer. Suzanne C. & BARE, Brenda G. Brunner/ Suddarth (1992) Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica. 7ª ed, RR, Guanabara Koogan, v.4.
- O'connor P, O'malley R, Oglesby AM, Lambe K, Lydon S. (2021). Medição e monitoramento segurança do paciente no atendimento pré-hospitalar: uma revisão sistemática. Int J Qual Health Care. 2021 fevereiro 5;33(1)
- Pires, M.T.B. Erazo. (1999) Manual de Urgências e Emergências em Pronto Socorro, 6ª ed, Editora RJ, Medsi.
- Rogers, J. H. & Osborn, H.H.( 1992) Enfermagem de Emergência. Editora Porto Alegre, Artes Médicas.
- Warner, C. G.(1980) Enfermagem em Emergências. 2ª ed, RJ, Interamericana.

## **Anexos**

### **Anexo A**

#### **Questionário do Enfermeiro**

*Tema: Urgências e Emergências nos Cuidados de Saúde no Hospital Municipal de Porto Amboim*

Queremos informá-lo (a) que esta pesquisa é referente ao TFC (trabalho do final de curso de Licenciatura em Enfermagem).

Sua colaboração será muito valiosa uma vez que o resultado irá contribuir no melhoramento do atendimento nas urgências e emergências aos pacientes no Hospital Municipal de Porto Amboim.

#### **- Variáveis sociodemográficas**

##### **A. Idade**

18 anos ( )

21-29 anos ( )

30-38 anos ( )

39 anos e mas ( )

##### **B. Nível profissional**

Básico \_\_\_\_\_

Técnico \_\_\_\_\_

Licenciado \_\_\_\_\_

#### **- Conhecimento dos enfermeiros sobre os cuidados aos pacientes em urgência e emergência**

##### **1. Possui experiência no atendimento de pacientes de urgência e emergência?**

Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

##### **2. Já ouviu falar de atendimento segundo a classificação de risco de saúde?**

Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

##### **3. Tem conhecimento sobre assistência de enfermagem (normas de procedimento) ao paciente com urgência e emergência hospitalar?**

Conhece \_\_\_\_\_

Não Conhece \_\_\_\_\_

Se você tem conhecimento, conte como conseguiu? \_\_\_\_\_

---

**4. À nível hospitalar tem havido formação a fim de esclarecer as diferenças entre urgência e emergência, além do modo de actuação em cada caso?**

Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

**5. Considera relevante fornecer educação em saúde aos pacientes que vão ao Banco de Emergência?**

Sim \_\_\_\_\_ Não \_\_\_\_\_

Se sua resposta for positiva ou negativa, explique por quê? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**6. Como considera a qualidade do local utilizado para assistência de enfermagem no Banco de Urgência?**

Adequado \_\_\_\_\_

Inadequado \_\_\_\_\_

Outra opinião \_\_\_\_\_

**7. Em que nível, como enfermeiro, você considera seu conhecimento sobre os protocolos de actuação e condutas assistenciais de resposta a urgências e emergências?**

Insuficiente \_\_\_\_\_

Parcialmente suficiente \_\_\_\_\_

Suficiente \_\_\_\_\_

**Obrigado pela sua colaboração**

**Por favor, antes de entregar o questionário verifique se respondeu todas as questões.**