Trabalho apresentado no 17º CBCENF

Título: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE UM SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DE BELÉM: PERSPECTIVAS DA QUALIDADE

Relatoria: LEYVILANE LIBDY CHAVES
Débora Talitha Neri
Autores: Paula Danniele dos Santos Dias
MAICON DE ARAUJO NOGUEIRA

Modalidade: Pôster
Área: Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde
Tipo: Relato de experiência

Resumo:

Introdução: nos serviços de saúde, são as unidades hospitalares que incitam uma maior preocupação com o seu desempenho, devido sua influência na atenção secundária e terciária, em especial para agravos de alta prevalência e letalidade. Por serem apontados como principal fonte de queixas da população, os serviços de urgência e emergência foram considerados como prioritários no processo de qualificação. A superlotação dos hospitais de urgência decorre de vários fatores, destacando-se dentre eles, a deficiência gerencial, estrutural e funcional dos serviços, assim como a baixa resolutividade da rede primária e, desarticulação entre os níveis de assistência. Dentro de um contexto hospitalar repleto de complexidade e especificidade, as unidades de urgência são desafiadas a incorporar a qualidade em seu gerenciamento, visando garantir um atendimento adequado, em menor tempo possível, minimizando ou evitando sequelas à saúde dos usuários. Objetivos: analisar a qualidade da assistência prestada em um serviço de urgência e emergência, a partir dos indicadores de qualidade de saúde, elencando os nós críticos do serviço de urgência e emergência no que diz respeito a qualidade. Metodologia: o estudo foi do tipo analítico-descritivo, com abordagem qualitativa e para realização do mesmo foi aplicada a observação participativa como técnica de pesquisa de campo, aliada a pesquisa bibliográfica. Os indicadores de qualidade observados foram analisados por meio da tríade donabediana (estrutura, processo e resultados). Resultados: observamos que os serviços do hospital em questão, não estão dispostos de forma adequada, prejudicando a organização do serviço. Verificou-se que a qualidade dos serviços prestados, está comprometida devido ao espaço físico inadequado, a carência de materiais, equipamentos e, recursos humanos e; assim como a privacidade do paciente. No entanto presta-se um atendimento resolutivo e com continuidade, evidenciando-se uma boa interação entre a equipe. Conclusão: evidencia-se que tais nós críticos identificados se fazem presentes principalmente em virtude do espaço reduzido, que deveria ter sido melhor avaliado por parte da gerencia do hospital, haja vista que os espaços hospitalares devem ser caracterizados como um espaço que oferece conforto, privacidade e facilita o processo de trabalho.