

Trabalho apresentado no 17º CBCENF

Título: QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Relatoria: ANA FLÁVIA OLIVEIRA DE OLIVEIRA

Cassio Eduardo Dias da Costa

Autores: Claudia dos Santos Ozela

Alessandro Martins

Pollyana Thays Lameira da Costa

Modalidade: Pôster

Área: Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde

Tipo: Relato de experiência

Resumo:

INTRODUÇÃO: A avaliação da qualidade da assistência possui três dimensões: a técnica, que se refere à aplicação de conhecimentos científicos e técnicos na solução de problemas; a interpessoal, da relação entre o prestador de serviços e o cliente, e a ambiental, relativa ao conforto e ao bem-estar. Deste modo, este estudo objetivou classificar a qualidade de assistência prestada em um hospital público, referência em urgência e emergência no estado do Pará. **METODOLOGIA:** Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência, que descreve aspectos vivenciados pelos autores durante o estágio curricular supervisionado da disciplina Urgência e Emergência, desenvolvidas em um hospital referência em Urgência e Emergência, nos meses de fevereiro e março de 2014. **RESULTADOS E DISCUSSÃO:** Durante o estágio percebeu-se alguns aspectos que interferem na qualidade de assistência ao usuário, como a falta de monitores de multiparâmetro para o transporte do paciente para realização de exames, o que atrasa o atendimento. Considerando que o transporte de pacientes sem monitorização padrão é um grande risco, pois, mesmo que o paciente esteja estável, durante o exame este pode apresentar uma hipoxia ou uma bradicardia, pois alguns exames são demorados. Em um dos dias do estágio, faltou água no hospital; o que impossibilitou a realização de atividades básicas como lavagem das mãos, podendo causar contaminação cruzada entre os pacientes e o desconforto dos mesmos. Havia poucos biombos para fornecer privacidade durante os procedimentos. Além disso, não há uma estrutura física adequada para realização de medicações injetáveis; os pacientes menos graves eram medicados na mesma sala em que outros mais graves estavam em observação; e em simples cadeiras, sem suporte para apoiar o braço durante o procedimento, gerando maior desconforto para o paciente e riscos ergonômicos para os profissionais. **CONCLUSÃO:** Apesar grande demanda e falta de leitos de retaguarda, o hospital em questão consegue atender a maioria dos pacientes promovendo sua estabilização e recuperação, porém imprevistos são sinônimos de riscos, tanto para o paciente quanto para o profissional, portanto devem ser minimizados.