

Triagem de Enfermagem na Urgência Geral de Adultos

Uma Realidade no Hospital Amadora-Sintra

■ João Perestrelo Vieira
(Hospital Fernando da Fonseca)



PALAVRAS CHAVE

Triagem; Urgência; Acolhimento.

RESUMO

O acolhimento e a Triagem de Doentes é um processo importante e único para cada Doente, realizado por uma equipa multidisciplinar, sendo a principal preocupação a de acolher, encaminhar e estabelecer a prioridade de forma humanizada e individualizada garantindo um atendimento rápido, pelo pessoal apropriado na área clínica correcta.

INTRODUÇÃO

O Acolhimento, a Triagem e o encaminhamento de Doentes na Urgência Geral de adultos do Hospital Amadora-Sintra, mais conhecido por Hospital Amadora Sintra, contrariamente ao que se passa na maioria das Urgências de adultos, esteve durante algum tempo a cargo da Enfermagem, sendo actualmente realizada por uma equipa multidisciplinar.

Esta temática foi apresentada nas II Jornadas de Enfermagem do HFF, sob o título "Acolhimento no Serviço de Urgência Geral", em Abril de 2000. O objectivo desta apresentação foi dar a conhecer esta metodologia de trabalho, por a considerarmos inovadora e marcar a viragem na forma de acolher Doentes nos serviços de Urgência Geral de adultos.

Neste trabalho, para além da abordagem sumária dos aspectos teóricos do acolhimento, iremos analisar, sumariamente, a evolução desta intervenção de Enfermagem, as dificuldades sentidas, o impacto desta metodologia de trabalho no pessoal de Enfermagem e a mudança preconizada para o futuro.

Para a análise do impacto ao nível da equipa de Enfermagem, apreciaram-se as opiniões, sugestões e dificuldades sentidas pelo grupo profissional em questão.

ASPECTOS TEÓRICOS DO ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE DOENTES

Segundo alguns autores acolher significa "admitir em sua casa ou companhia; hospedar..."

Diariamente são admitidas centenas de Doentes no Serviço de Urgência Geral. Muitos deles sofrem de lesões mínimas ou de problemas não urgentes.

Para muitos Doentes, o Serviço de Urgência é considerado um Centro de Cuidados Primários. Assim, resulta que o atendimento desse grande número de Doentes se repercute de modo desfavorável no funcionamento dos Serviços de Urgência que são limitados em recursos humanos, materiais e espaço físico.

Tradicionalmente, a recepção e triagem de Doentes era feita por pessoal de secretaria, onde os métodos de recepção eram fundamentalmente não profissionais. A filosofia de esperar pela sua vez era o princípio

aplicado. Apesar de muitos Doentes tolerarem este sistema, alguns necessitavam de cuidados urgentes.

A abordagem actual é realizar o acolhimento e encaminhamento por profissionais de Enfermagem ou por uma equipa multidisciplinar.

A recepção e acolhimento do Doente é um processo importante e único para cada Hospital e cada Doente. O acolhimento depende também da forma como o Doente chega.

A forma ou estilo como é realizado o acolhimento marcará o Doente de forma positiva ou negativa, acerca do Hospital ou do serviço oferecido. Desta forma, os autores preconizam que o acolhimento deverá ser considerado um momento crucial e importante para todos os membros da equipa multidisciplinar.

É importante relembrar o envolvimento dos familiares ou acompanhantes no processo desde o início, para se obterem informações adicionais e tranquilizar ambas as partes.

Através do envolvimento directo e imediato do Enfermeiro de triagem, os padrões de atendimento podem situar-se num nível aceitável, o que tranquiliza os Doentes que têm que esperar, pois a sua situação foi averiguada por alguém qualificado. Desta forma, a abordagem geral dos Doentes é manifestamente melhorada.

Aos profissionais que realizam esta actividade é "exigido" dinamismo, agilidade mental, estabilidade emocional, facilidade de relação, capacidade de priorizar, capacidade de síntese, capacidade para trabalhar em equipa e experiência profissional.

Genericamente, a avaliação de Enfermagem pode-se esquematizar em três fases:

- Entrevista
 - Que se passa, qual o problema?
 - Desde quando?
 - Já ocorreu antes?
 - Antecedentes?
- Observação
 - Aspecto geral
 - Pele e mucosas
 - Respiração
 - Circulação
 - Avaliação de Sinais Vitais

O exame do Doente deve ser simples, apropriado e completo, não esquecendo o tempo que se ocupa e a privacidade. Após esta avaliação, o Enfermeiro deve ser capaz de redigir uma nota clara e concisa, de acordo com o problema do Doente.

Uma vez identificado o problema, estabelecem-se prioridades face às necessidades, assegurando-se que os Doentes recebam o tratamento adequado pelo pessoal apropriado na área clínica correcta.

Para a identificação da prioridade pode utilizar-se um código de cores ou numérico. O Enfermeiro deste posto de trabalho deve recorrer ao pessoal de Enfermagem mais diferenciado e ao corpo Médico, sempre que haja alguma dificuldade na decisão de triagem.

O escalonamento das prioridades é um ponto importante do conceito de triagem e decorre, como é lógico, do julgamento do Enfermeiro. A atribuição de determinada prioridade ao Doente resulta da avaliação cuidadosa e reflectida da observação realizada ao

Doente. Ao tomar essa decisão, o Enfermeiro estabelece quanto tempo pode o Doente esperar em segurança, baseado no carácter agudo ou de gravidade da situação do Doente.

Todo o processo de avaliação do Doente e atribuição de prioridade não deve ultrapassar os três (3) a cinco (5) minutos, caso contrário todo o processo se torna o oposto do que se pretende.

ACOLHER, TRIAR E ENCAMINHAR NO SERVIÇO DE URGÊNCIA GERAL DO HOSPITAL AMADORA-SINTRA

O Serviço de Urgência Geral do Hospital Amadora-Sintra abriu as suas portas dia 1 de Abril de 1996, com uma metodologia nova de atendimento dos Doentes: todos os Doentes eram acolhidos e encaminhados por Enfermeiros e observados pelos clínicos de forma individualizada em Gabinete de Observação em vez dos tradicionais balcões de atendimento.

Para trás ficou a "triagem administrativa", fria e impessoal, dando lugar a um sistema de abordagem de Doentes mais seguro e profissional.

São competências do Enfermeiro:

- Estabelecer uma comunicação e relação como o Doente e família de acordo com as suas necessidades;
- Estabelecer a prioridade de atendimento de acordo com o nível de gravidade;
- Encaminhar o Doente à área assistencial adequada;
- Indicar o meio de deslocação adequado para o Doente dentro do Serviço.

A adaptação dos profissionais a este novo posto de trabalho não foi fácil.

Algumas decisões tomadas no encaminhamento ou triagem, não eram valorizadas pelos Médicos dos gabinetes de observação. Por outro lado, os Doentes na sua grande maioria "não-urgentes" e os seus acompanhantes dificultavam o trabalho do Enfermeiro com intromissões constantes e pedidos de informação.

Um ano após a implementação deste sistema, questionou-se os Enfermeiros acerca desta prática, constatando-se que:

- Em relação à **importância da contribuição dos Enfermeiros na triagem para a qualidade do serviço**, 52,2% considerava importante e 13,0% muito importante;
- Em termos de preferência do sector, 34,8% dos inquiridos seleccionaram como o último local de preferência.

A equipa de Enfermagem sempre lhe reconheceu algumas vantagens:

- Permite desenvolver a capacidade de tomar decisões;
- Humaniza o acolhimento dos Doentes, familiares e acompanhantes;
- Melhora a imagem da Enfermagem perante a população.

Visando melhorar a qualidade do serviço oferecido e a satisfação dos profissionais, a gestão do Serviço implementou algumas medidas:

- Criação do Protocolo de Encaminhamento de

Doentes e Atribuição de Prioridade;

- Implementação da triagem realizada por equipa multidisciplinar, constituída por Médico, Enfermeiro e Auxiliar de Acção Médica.

A avaliação do impacto destas medidas foi realizada através de um questionário, constatando-se que:

- O nível de satisfação dos profissionais de Enfermagem melhorou;
- Quanto a Triagem é realizada por equipa multidisciplinar, a fluidez do Serviço melhora e a demora média para o atendimento diminui. O grupo de Enfermagem é unânime em considerar que a Triagem, quando realizada desta forma, melhora o relacionamento interprofissional e o Doente é assistido na sua globalidade.

Das sugestões apresentadas pelos Enfermeiros para melhoria desta actividade, salientam-se as seguintes:

- Equipa de triagem composta por Médico e Enfermeiro, obrigatoriamente;
- Formação específica em triagem, para os membros da equipa multidisciplinar.

Atendendo às dificuldades relacionadas com a triagem e visando a satisfação dos Doentes e dos profissionais do Serviço de Urgência Geral, a gestão do Serviço implementou um plano de reestruturação, nomeadamente:

- Descrição de funções da equipa de triagem (Médico, Enfermeiro e Auxiliar de Acção Médica);
- Definição de novo sistema de prioridades, baseado no Protocolo de Triagem de Manchester;
- Formação para as competências do posto de trabalho;
- Informatização de todo o sector ambulatório, incluindo a Triagem.

O acolhimento é uma realidade ainda muito jovem na nossa experiência como Enfermeiros. Contudo, somos unânimes em afirmar que os Doentes são os grandes beneficiados desta metodologia de trabalho.

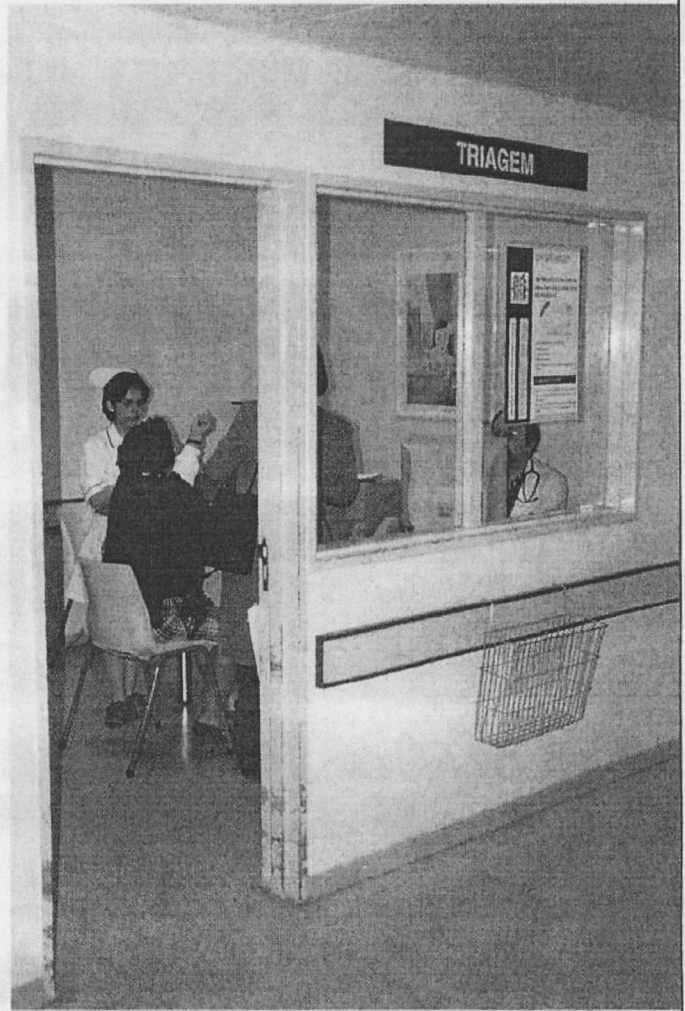
Nesta prática diária, inovadora em urgências de adultos, é nossa preocupação oferecer cuidados humanizados, acolhendo e cuidando do Doente não como um problema mas, sim, como uma pessoa portadora de um problema.

CONCLUSÃO

Qualquer sistema de triagem enfrenta muitos problemas, desde super-povoamento com risco para os casos graves esperarem demasiado, como o risco de não prestar um bom serviço às ocorrências de menor gravidade.

A triagem actual é feita por uma equipa de saúde que procura enfrentar muitos destes problemas, estabelecendo uma abordagem de Doentes mais segura do que os métodos tradicionais.

Triar em termos práticos envolve uma avaliação do Doente pela equipa no sentido de determinar a prioridade, acolhendo-o e integrando-o no mundo hospitalar. Esta metodologia de trabalho, para nós é defendi-



da como um sistema eficaz para reduzir o tempo de espera e assegurar que os Doentes recebam o tratamento adequado pelo pessoal apropriado, tendo como base os recursos disponíveis.

Sendo o Acolhimento, a Triagem e o Encaminhamento uma actividade crucial, preconiza-se que seja realizado por uma equipa multidisciplinar, com experiência e dinamismo para minimizar o impacto do hospital nos Doentes e estabelecer a prioridade adequada. ■

BIBLIOGRAFIA

- Barnes, Elisabeth - As relações Humanas no Hospital
 Rogers, Carl - Tornar-se Pessoa, 6ª Edição, Lisboa, 1986, pp. 325-339
 Blythin, Peter - A triagem; Nursing No.17, Junho de 1989, pp. 2-7
 Blythin, Peter - Documentação na triagem; Nursing No.17, Junho de 1989, pp. 8-10
 Anart, Cinte, et. al. - Protocolo de triagem, IX Congresso Nacional de Enfermagem de Urgência, Barcelona, 1995