

Um olhar sobre
as **URGÊNCIAS**



Os Utentes no Serviço de Urgência: O Centro dos nossos Cuidados Gestão das Reclamações

Enf.^a Cláudia Machado e Enf.^a Rafaela Salvadinha

Serviço de Urgência- Geral

Lisboa, Novembro de 2012

Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca, EPE

Sumário

- **Análise dos Casos Formalizados no Livro Amarelo de Janeiro a Setembro de 2012;**
- **Reflexão das Reclamações em relação às suas categorias e subcategorias;**
- **Discussão das reclamações relativamente à equipa de enfermagem, tendo em vista a reflexão para a melhoria dos cuidados hospitalares.**

Objectivo Geral:

- Identificar quais os principais motivos de insatisfação dos utentes e familiares que recorrem ao serviço de urgência geral;

Objectivos Específicos:

- Identificar quais os principais motivos de insatisfação dos utentes e familiares que recorrem ao serviço de urgência geral, em relação à equipa de enfermagem;
- Retratar as reclamações formalizadas no Livro Amarelo, sensibilizando os profissionais a reflectir acerca dos cuidados prestados pela equipa de enfermagem no serviço de urgência geral.

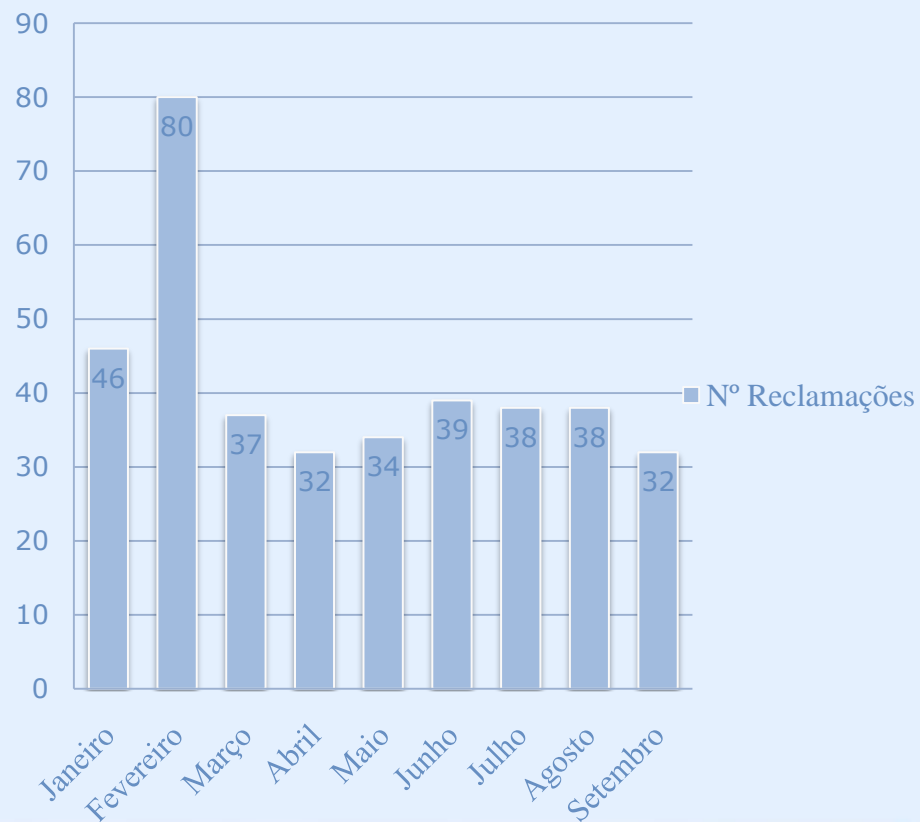
Corpus de Análise

376 Casos
Formalizados

De Janeiro a
Setembro de 2012



S.U.G

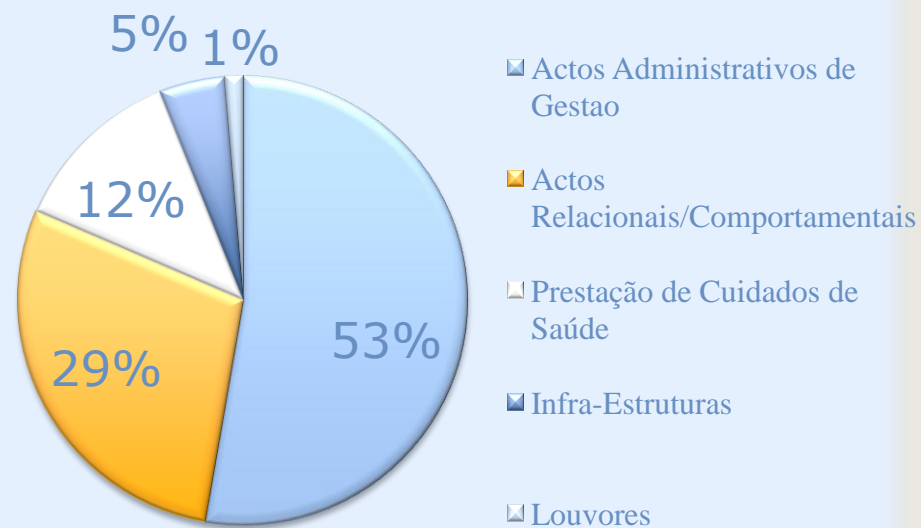


Grelha de Análise das Reclamações

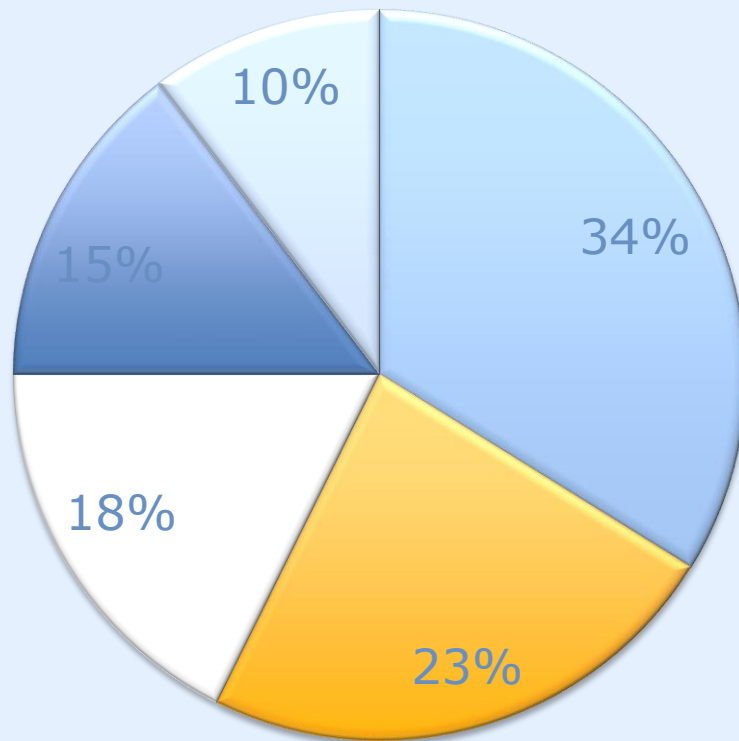
DIMENSÃO	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
Reclamações ao Serviço de Urgência Geral, 2012	1. Actos Administrativos de Gestão	1.1. Tempo de Atendimento
		1.2 Organização Hospitalar
		1.3 Leis, Regras e Normas
	2. Actos Relacionais/ Comportamentais	2.1 Atitude dos profissionais
		2.2 Cuidados Desadequados
	3. Prestação de Cuidados de Saúde	3.1 Procedimentos
	4. Infra-Estruturas	4.1 Cuidados Hoteleiros
		4.2 Instalações e Equipamentos
	5. Louvores	5.1 Elogios

Categorias das Reclamações ao S.U.G

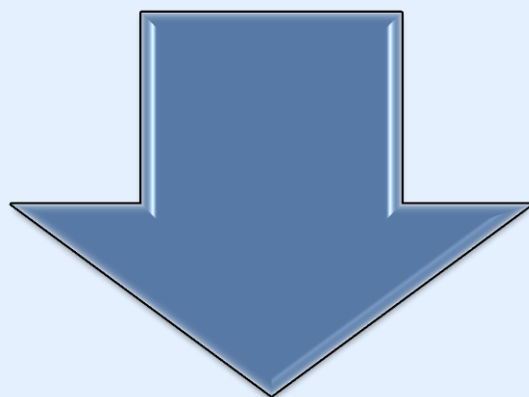
Dimensão	Categorias
Reclamações ao Serviço de Urgência Geral, 2012	Actos Administrativos de Gestão
	Actos Relacionais/Comportamentais
	Prestação de Cuidados de Saúde
	Infra-Estruturas
	Louvores



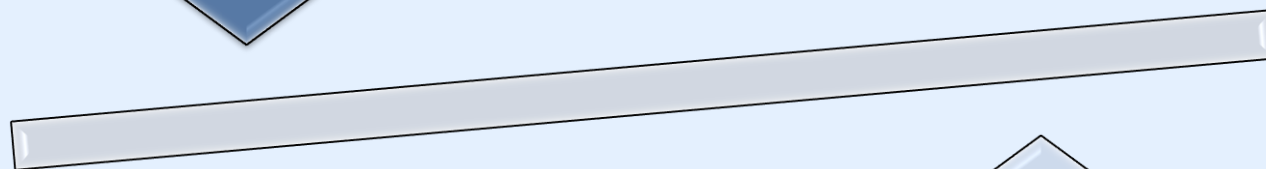
Reclamações dirigidas à Equipa de Enfermagem



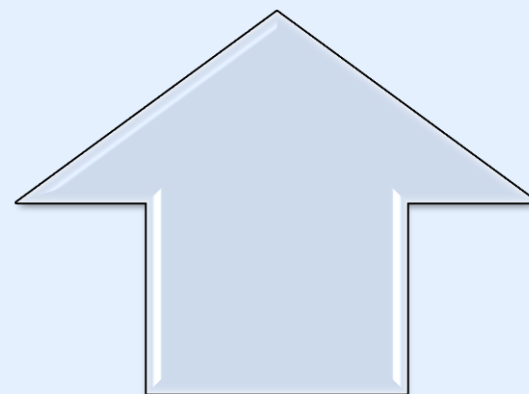
- 1- Sistema de Triagem
- 2- Atitude da equipa de enfermagem
- 3- Acompanhamento do familiar/pessoa significativa
- 4- Procedimentos da equipa de enfermagem
- 5- Cuidados da equipa de enfermagem



Solicitações
Inscrições no
S.U.G



Recursos
Intervenções
de
Enfermagem



Independentemente do contexto que envolve o serviço de urgência, não deve existir nenhuma intervenção que permita ao enfermeiro dispensar a sua atitude de cuidar.

(Boykin e Shoenhofer 2003)

C66 (...) E ainda teve o descaramento de dizer que não devia ter trazido a doente às urgências. Pois se os serviços de cuidados continuados não a podem receber, levo a doente aonde? Para a rua?

C185 (...) as responsabilidades são diluídas pelos diversos intervenientes no processo, cabendo aos doentes e acompanhantes esperas longas e assistir ao desenrolar dos acontecimentos de indiferença que assisti no átrio de espera. (...)



Sistema de Triagem

C97 “(...) Penso que a minha patologia era mais importante do que o significado da fita azul (...).”

C126 “ Estou a reclamar devido à Sr. Enfermeira ter posto a pulseira verde à minha sogra (...).”

C250 “(...) pessoa diabética, hipertensão e com falta de ar, na triagem colocação de pulseira verde! (...) Verificando-se que não sabem avaliar bem o doente na triagem. (...)”.

C276 “(...) não entendo os critérios que tomam na triagem para nos atribuir as varias cores nas pulseiras (...)”

C329 “(...) A triagem tem critérios de selecção muito duvidosos, uma vez que gente que se ri e diz estar bem, tem prioridade sobre gente que se queixa e precisa de cuidados.”

Atitude da Equipa de Enfermagem

C4 “(...) devido às dores e por vomitar o que tento comer, falei com enfermeiros e médicos que me indicaram não puderem fazer nada e que teria de aguardar (...) Acho uma falta de respeito perante a vida humana. (...)”.

C48 “(...) enfermeiro não ter sido sensível às dores agonizantes (...)”.

C161 “(...) Dirigi-me à enfermeira (...) e perguntei porque razão não me chamava (...) ao que me foi respondido que não só não era prioritária como não lhe parecia que eu estivesse mal. (...)”.

C206 “(...) falei com o enfermeiro que com “alguma arrogância” me disse... Espere que o médico já fala consigo. (...)”.



Acompanhamento Familiar/Pessoa Significativa

C106 “(...) a mesma encontra-se sozinha numa maca e sem acompanhante (...).

C184 “(...) pela primeira vez e estando a minha mãe em situação idêntica (...) foi-me vedado o acesso como acompanhante. (...)”.

C301 “(...) a enfermeira (...) recusou a minha entrada como acompanhante com a única justificação de que são ordens que tem. Desta forma estava a generalizar a recusa de entrada de acompanhantes (...) em que se vê obrigada a informar e explicar ao acompanhante os motivos de tal recusa. (...).

C315 “(...) pedi para falar com a minha mãe que tem estado a acompanhar o meu pai (...) foi-me negado o contacto com ela. Como é possível que as regras sejam tão rígidas ao ponto de negar a uma filha notícias dos seus pais (...)”.



Procedimentos da Equipa de Enfermagem

C155 “(...) na altura em que fizeram a triagem disseram-me para aguardar na sala de espera do lado direito (...) desloquei-me às informações onde me dizem que tinha sido chamada as 19h37 para consulta de otorrino. Esperei quase 7h enganado pelo que me disseram na triagem (...)”.

C185 “(...) as análises se perderam e que até ao momento as mesmas não foram analisadas. (...).

C288 “(...) São inaceitáveis as seguintes situações: (...) lentidão do trabalho desenvolvido por médicos e enfermeiros (...)”.

C396 “(...) Tendo alertado o medico e o enfermeiro que era alérgico ao nolotil. Foi-me administrado no soro (...)”.



Cuidados da Equipa de Enfermagem

C2 “(...) foi-lhe dada alta e mandado embora sem telefonarem p/ familiar (...)”,

C52 “(...) não foi prestado qualquer tipo de cuidado paliativo [à utente] tendo a Sra. estado suja (...) encontrava-se suja de iogurte e bolacha. (...)”.

C112 “(...) no dia seguinte ainda se encontrava numa maca (umas vezes amarrada, outras não) (...)”.

C128 “(...) A utente não almoçou, não jantou, não tomou qualquer medicamento. (...)”.

C381 “(...) durante todo o dia não foi alimentada (...)”.