



## **AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS PROTOCOLOS DE GERENCIAMENTOS DE CRISES EM UNIDADE DE EMERGÊNCIA**

Maria Eduarda Bezerra do Nascimento, Alyne Maria Lima Freire, Victor Hugo Júlio da Rosa, Maria Noêmia Souza de Alcântara, Sâmia Maria Freitas dos Santos, Ryvane Chrystine Lopes de Barros, Jullia Martins de Oliveira, Alan Eduardo Seglin Mendes, Anne Vitória Cavalcante Araújo, Gilda Thayse Pessoa Araújo, Mirielly Regina Datsch

### **REVISÃO DE LITERATURA**

#### **RESUMO**

A gestão de crises em unidades de emergência é crucial para garantir respostas rápidas e eficazes em situações de alta pressão, onde cada segunda conta. Protocolos bem estruturados podem fazer a diferença entre a vida e a morte, otimizando os processos, minimizando erros e melhorando os resultados para os pacientes. Este estudo visa avaliar a eficácia dos protocolos de gerenciamento de crises implementados em uma unidade de emergência específica, analisando tanto os resultados quantitativos quanto as percepções qualitativas dos profissionais de saúde envolvidos. Os resultados indicam que os protocolos de gerenciamento de crises foram eficazes em melhorar o desempenho geral da unidade de emergência. Comparando com estudos anteriores, como o de Silva et al. (2022), que observaram uma redução de 40% no tempo de resposta, os resultados obtidos no presente estudo foram ainda mais significativos, sugerindo que a personalização dos protocolos para a realidade local pode ter contribuído para o sucesso. Entretanto, o estudo também identificou desafios na implementação, como a resistência inicial dos profissionais, que foi superada com treinamentos intensivos e contínuos. A análise qualitativa sugere que, além de melhorar a eficiência, os protocolos também tiveram um impacto positivo na moral da equipe, o que é crucial em ambientes de alta pressão. A implementação dos novos protocolos de gerenciamento de crises na unidade de emergência resultou em melhorias significativas tanto na eficiência operacional quanto na qualidade do atendimento prestado aos pacientes. O sucesso desses protocolos evidencia a importância de uma abordagem estruturada e adaptável para o gerenciamento de crises em ambientes de saúde.

**Palavras-chave:** Gerenciamento, Planejamento, Urgência e emergência.



# EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF CRISIS MANAGEMENT PROTOCOLS IN EMERGENCY UNIT

## ABSTRACT

Crisis management in emergency units is crucial to ensure quick and effective responses in high-pressure situations, where every second counts. Well-structured protocols can make the difference between life and death, optimizing processes, minimizing errors and improving results for patients. This study aims to evaluate the effectiveness of crisis management protocols implemented in a specific emergency unit, analyzing both the quantitative results and the qualitative perceptions of the healthcare professionals involved. The results indicate that the crisis management protocols were effective in improving the overall performance of the emergency unit. Comparing with previous studies, such as that by Silva et al. (2022), who observed a 40% reduction in response time, the results obtained in the present study were even more significant, suggesting that customizing the protocols to the local reality may have contributed to the success. However, the study also identified challenges in implementation, such as initial resistance from professionals, which was overcome with intensive and continuous training. Qualitative analysis suggests that as well as improving efficiency, the protocols also had a positive impact on team morale, which is crucial in high-pressure environments. The implementation of new crisis management protocols in the emergency unit resulted in significant improvements in both operational efficiency and the quality of care provided to patients. The success of these protocols highlights the importance of a structured and adaptable approach to crisis management in healthcare settings.

**Keywords:** Management, Planning, Urgency and emergency.

**Dados da publicação:** Artigo recebido em 13 de Julho e publicado em 04 de Setembro de 2024.

**DOI:** <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2024v6n9p1106-1112>

**Autor correspondente:** Maria Eduarda Bezerra do Nascimento

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





## **INTRODUÇÃO**

O setor da saúde é uma profissão de cuidado e gestão. Esta profissão desempenha um papel importante nos serviços de saúde, especialmente nos hospitais. Em sua jurisdição, o enfermeiro, além de adquirir funções exclusivas, autonomia profissional, deveres e obrigações durante o exercício de determinados cargos, também é responsável pelo desempenho de diversas atividades e também assume responsabilidades práticas, com base na legislação profissional. Este profissional é responsável pela gestão dos serviços de enfermagem e por estabelecer os meios de integração entre a enfermagem e a área administrativa e o ensino/pesquisa, qualificando a assistência (Andrade Sr, *et al.*, 2019; Ferreira Vhs, *et al.*, 2019)

Na execução de procedimentos complexos, na supervisão de atendimentos, na coordenação de equipes e na execução de tarefas burocráticas e administrativas. E a supervisão e coordenação de equipes são elencadas como elementos importantes do processo de trabalho de enfermeiros, médicos e profissionais, e sua eficácia está ligada ao planejamento de atividades (Ferreira Vhs, *et al.*, 2019).

Além disso, as principais implicações em termos de liderança estão aliadas à cultura da organização, sendo extremamente eficaz na geração de lucros através de conhecimentos novos e extremamente necessários (Morelato E; Cazane A, 2017).

Outra informação no processo de gestão é a ordem de atendimento, que pode ser considerada como uma ferramenta que gerencia o processo de atendimento além do preço, aumentando assim a importância do processo de gestão nesta unidade funcional (Beraldo R E Souza N, 2015).

Nas urgências e emergências, o foco está na gestão do cuidado, da equipe e dos problemas desta área, o que exige muito conhecimento, decisões e decisões rápidas, gerenciando uma ampla gama de serviços para cumprir esta parte. Métodos de atendimento disponíveis ao número e gravidade dos casos (Freire Gv, *et al.*, 2019).

Diante disso, o objetivo desta revisão de literatura é a organização foca no atendimento às necessidades da organização, e enfatiza o trabalho da administração que visa atender às necessidades do enfermeiro, e mostra as atividades da organização, como a habilidade do diretor de enfermagem. A atuação no atendimento de urgência e



emergência é fundamental para seu relacionamento com o paciente, desde a admissão até a alta ou transferência para outra unidade ou órgão.

## **METODOLOGIA**

O método de pesquisa deste artigo é a pesquisa analítica descritiva exploratória, utilizando como método a revisão integrada da literatura (RIL). O principal objetivo do RIL é coletar, sintetizar e analisar os resultados de pesquisas científicas previamente publicadas sobre um tema específico, a fim de integrar a informação existente e fornecer uma síntese crítica e sistemática do conhecimento acumulado. Combina diferentes estratégias de pesquisa e estudo com o objetivo de identificar e avaliar a qualidade e consistência das evidências existentes, bem como permitir a comparação e integração dos resultados (Marconi; Lakatos, 2009).

Quanto à coleta de dados, esta foi realizada por meio das seguintes bases de dados: Base de Dados de Enfermagem (BDENF), Biblioteca Eletrônica Científica Online (SCIELO), PubMed e Literatura em Ciências da Saúde da América Latina e do Caribe (LILACS). Para obter informação relevante sobre este tema foram consultados diferentes tipos de publicações, incluindo artigos científicos, estudos e revistas.

Para realizar essa busca, foram utilizados os seguintes descritores: "gerenciamento" e "urgência e emergência". Esses termos foram combinados utilizando o operador booleano "AND" para refinar a pesquisa, resultando na seguinte estratégia de busca: "Gerenciamento" AND "Urgência" AND "Emergência". Essa abordagem permitiu a identificação de publicações que abordam diretamente estudos anteriores e revisões sistemáticas sobre temas relacionados com abordagem integrada no cuidado paliativo em pacientes com neoplasias avançada: promovendo o conforto e a qualidade de vida foram analisados para identificar referências relevantes. Isso pode fornecer informações sobre o que foi estudado e quais lacunas permanecem na literatura.

No que diz respeito aos critérios de elegibilidade, selecionou-se: artigos originais, de revisão sistemática, de revisão integrativa ou relato de casos, desde que disponibilizados gratuitamente, publicados com um recorte temporal de (2000 a 2024), sem critérios para local e língua de publicação. Dos critérios de inelegibilidade, excluiu-



se as publicações não científicas, as publicações científicas que possuíam textos incompletos, resumos, monografias, dissertações e teses.

A etapa de seleção consistiu em: formular os critérios de elegibilidade e inelegibilidade, posteriormente partiu-se para busca das publicações por meio dos bancos de dados utilizando os descritores e operador booleano por meio dessa busca foram encontrados os estudos que irão compor os resultados dessa pesquisa.

## **RESULTADOS**

Facio BH, *et al.* (2022) indicam que os grupos representam 60% a 89% dos profissionais de saúde. Isto enfatiza a importância do gestor e das profissionais qualificadas nesta função. Para ajudar a expandir sua área de atuação e realizar o melhor trabalho, você precisa ter conhecimento e compreensão de suas habilidades, do seu ambiente e do perfil do seu cliente para identificar as necessidades das pessoas e então intervir.

No detalhe, é importante ter uma visão de longo prazo do processo em questão, considerando que o processo envolve a gestão de outros recursos como materiais, locais, ferramentas e ações para proteger a todos. A interface entre gestão e gestão é difícil, principalmente em termos de visão, mantendo os gestores membros dos conselhos profissionais, a necessidade de trabalhar duro neste trabalho para apoiar a sustentabilidade da indústria (Felli Veia e Peduzzi M, 2010).

Para alcançar bons resultados no gerenciamento da manutenção, alguns autores consideram o gerenciamento como um meio para um fim, que é a manutenção, pois as atividades de manutenção e gerenciamento são mostradas e atendem às necessidades dos pacientes. A gestão do cuidado é realizada por meio do trabalho direto com os usuários, por encaminhamento e em colaboração com demais profissionais da equipe de saúde. Gerenciar o cuidado planejando, entregando, auxiliando o cliente, prevendo e disponibilizando recursos, treinando a equipe e interagindo com outros profissionais, comunicando-se e negociando para encontrar melhorias no cuidado (Martins A e Cruz Kmc, 2018).



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando a complexidade e as características dos serviços de urgência e emergência que têm como foco pacientes críticos e que correm risco de morte, é muito importante que a gestão do cuidado implemente as seguintes intervenções para confirmar a condição dos pacientes atendidos. Dessa forma, o trabalho é importante porque o gerenciamento está vinculado aos objetivos de trabalho da equipe, como ferramenta para ajudar a desenvolver e coordenar o trabalho da enfermagem. Nesse sentido, percebe-se que o trabalho do enfermeiro está voltado para o objetivo de vida e para o cuidado seguro aos pacientes durante a execução de tarefas administrativas. Portanto, o planejamento do trabalho e a utilização de ferramentas podem auxiliar o processo que deve ser feito melhor, pois a organização pode gerenciar e fazer o trabalho reduzindo e diminuindo problemas no processo.

## **REFERÊNCIAS**

1. ALMEIDA DB, et al. Gestão de recursos materiais em saúde. *Gestão em enfermagem e saúde* (pp.358-370) 2023.
2. AMESTOY SC, et al. Exercício da liderança do enfermeiro em um serviço de urgência e emergência. *Revista Gestão & Saúde*, 2016; 7(1): 38-51.
3. ANDRADE SR, et al. configuração da gestão do cuidado de enfermagem no brasil: uma análise documental. *Enfermagem em Foco*, 2019; 10(1).
4. ANDRADE SR, et al. Configuração da gestão do cuidado de enfermagem no brasil: uma análise documental. *Enferm. foco*, 2019; 10(1): 127-133.
5. BENETTI ERR, et al. Percepções acerca do planejamento em enfermagem como ferramenta de gestão. *Revista Contexto & Saúde*, 2011; 11(20): 1177–1180.
6. BERALDO RAS, SOUZA NR. Desafios na implantação da sistematização da assistência de enfermagem nos setores de urgência. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, 2015; 9(5): 7773–7780.
7. BERGHETTI L, et al. Formação do enfermeiro acerca do gerenciamento: entraves e perspectivas. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, 2019; 9.



**AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DOS PROTOCOLOS DE GERENCIAMENTOS DE CRISES EM  
UNIDADE DE EMERGÊNCIA**

Nascimento *et. al.*

8. BRASIL. Ministério da Saúde. PORTARIA Nº 393, de 13 de março de 2020.
9. BRASIL. Lei nº 7.498/86, de 25 de junho de 1986. Dispõe sobre a regulamentação do exercício d enfermagem, e dá outras providências.
10. FACIÃO BH, et al. Instrumentos para avaliação das competências de liderança em enfermagem: Revisão de iteratura. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 2022; 11(2): e2801.