

RESUMO EXPANDIDO - DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIAS PARA AS MELHORES PRÁTICAS EM ENFERMAGEM E SAÚDE: REÚNE ESTUDOS QUE CONTEMPLAM DIFERENTES FORMAS DE GUIAR, PLANEJAR, OPERACIONALIZAR OU AVALIAR PROCESSOS DE IMPLEMENTAÇÃO DE INOVAÇÕES, INTERVENÇÕES OU POLÍTICAS PÚBLICAS EM CONTEXTOS REAIS DE CUIDADO.

**CRIAÇÃO DE UM FLUXO PARA ATENDIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE ACIDENTES PERFUROCORTE EM UM SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA**

*Elessandra Da Silva Sicsu (elessandra.sicsu@hotmail.com)*

*Jane Cristina Anders (jane.anders@ufsc.br)*

*Rafaela Baptista (rafaela\_tenbap@yahoo.com)*

*Melissa Orlandi Honório Locks (melissa.locks@ufsc.br)*

*Monica Stein (mon\_stein@yahoo.com)*

*Nádia Chiodelli Salum (nchiodelli@gmail.com)*

Introdução:

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) é um componente fundamental da Política Nacional de Atenção às Urgências, que prioriza os princípios do SUS (Sistema Único de Saúde). Este serviços busca, nos atendimentos prestados, empregar a atenção integral às urgências regionalizadas e hierarquizadas, garantindo a universalidade do acesso, a equidade na alocação de recursos e a integralidade na atenção à saúde. A

prestação da assistência de saúde na Atenção Pré-Hospitalar (APH) de urgência desempenha um importante papel para a melhoria dos desfechos dos casos atendidos, principalmente em situações que necessitam de agilidade para um melhor prognóstico e desfecho.

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU tem como objetivo chegar precocemente à vítima diante de qualquer situação de urgência ou emergência de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras, o serviço conta com equipes que reúnem médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem e condutores socorristas.

Pressuposta a urgência em atender o cliente de maneira eficaz, qualificada e humanizada, há também o risco de acidentes de trabalho, entre eles podem-se citar os acidentes com perfurocortantes, considerados artigos críticos e que representam alto risco de transmitir patógenos. Os materiais perfurocortantes são instrumentais considerados artigos críticos que podem transmitir patógenos, como o vírus da Hepatite B, o vírus da Hepatite C e o vírus da Imunodeficiência Humana. A transmissão pode ocorrer a partir do contato do profissional, trabalhador com instrumentos laborais da assistência, que contenham sangue de fontes contaminadas, devido ao manuseio inadequado de agulhas, lâminas de bisturi, tesouras, entre outros artigos pontiagudos e cortantes.

Conforme determinação do Ministério da Saúde, é necessário que os serviços que prestam assistência à saúde possuam em suas instituições protocolos escritos com condutas claras em caso de acidentes biológicos, com o objetivo de evitar o acidente ou o agravamento para os trabalhadores. Estas estratégias visam garantir a segurança e o acompanhamento correto dos profissionais que trabalham no local, além de promover respaldo jurídico ao responsável pela instituição.

Detectou-se como problemática, neste estudo, a ausência de um fluxo interno bem definido para atendimento e encaminhamentos dos casos de acidentes por perfurocortantes com profissionais de saúde de um serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência no norte do Brasil, o SAMU Manaus, havendo, desse modo, a necessidade de ofertar maior segurança à saúde do trabalhador e melhorar o manejo das condutas dentro desse serviço em relação ao fluxo pós acidente com perfurocortante.

Objetivo:

Modificar um processo e criar um fluxo de atendimento para casos de acidentes perfurocortantes em um serviço de atendimento móvel de urgência, por meio de ferramentas do Design Thinking.

Método:

Trata-se de uma pesquisa do tipo tecnológica e metodológica, desenvolvida como trabalho de conclusão da disciplina Tecnologia e Inovação em Enfermagem do Programa de Pós-graduação em Gestão do Cuidado em Enfermagem – Modalidade Doutorado Profissional, da Universidade Federal de Santa Catarina, que utilizou a perspectiva do Design Thinking. Esta ferramenta prioriza o desenvolvimento da empatia e o trabalho em equipes multidisciplinares colaborativas e cocriativas, e a metodologia projetual do Double Diamond para encontrar a resolução do problema apresentado.

O Double Diamond é um método composto por quatro fases principais: a primeira fase corresponde ao descobrir (quais são e de onde vêm os problemas?); a segunda fase ao definir (qual problema devemos focar em resolver?); a terceira fase ao desenvolver (quais são as soluções possíveis para o problema?); e a quarta e última fase ao entregar (a nossa solução de fato resolve o problema?), combinando pensamento divergente e convergente, em que o primeiro diamante representa o “espaço do problema” para levantar dados e compreender/definir o problema, quem é afetado por ele e quem será contemplado pela solução a ser criada, e o segundo representa o “espaço da solução”, com prototipagens, testagens e entrega de uma “proposta resolutiva final”.

No desenvolvimento também se fez uso da ferramenta Trello, um gerenciador online de projetos utilizando o método Kanban. A utilização desta ferramenta permitiu que as pesquisadoras organizassem as suas atividades desenvolvidas, além de explorar as ideias e ações para cada etapa do projeto de forma detalhada, em busca das soluções.

Resultados:

As ferramentas possibilitaram a montagem de um mapa mental empregado para coletar, reunir e organizar as ideias iniciais; também foi possível construir o registro da jornada do usuário, para compreender e posteriormente modificar o fluxo dos eventos de um acidente perfurocortante. Ainda, foram elaborados um fluxograma com a jornada do usuário, situando o trabalhador no processo; um levantamento das personas envolvidas no problema e seus mapas de

empatia, que, na pesquisa, foram identificadas como: uma enfermeira gerente, uma enfermeira supervisora, uma técnica de enfermagem e o setor de Qualidade de Vida do Trabalhador; um folder informativo com orientações, conceitos e contatos, contendo também o fluxograma final de procedimentos em acidente perfurocortante; um roteiro de acolhimento para a consulta no setor de Qualidade de Vida do Trabalhador; um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (pois os dados poderão se tornar necessários para medir indicadores do serviço); uma Declaração de Recebimento de Orientação e Procedimento Pós-Acidente, para respaldar o setor de Qualidade de Vida do Trabalhador e também o trabalhador.

Considerações finais:

A modificação e elaboração de um novo fluxo para acidente com perfurocortante, utilizando a perspectiva do Design Thinking, abordado com o método Double Diamond, não só proporcionou a elaboração do folder de orientação sobre acidente perfurocortante, como também permitiu a criação, no setor de Qualidade de Vida do Trabalhador, de um serviço de atendimento e do fluxo do servidor junto a uma equipe técnica, o que possibilitou compreender que, nesse processo de design, foram criados: um serviço, um fluxo e um produto.

Com a elaboração e aplicação do folder de cunho educativo e instrutivo, as equipes de ambulâncias passaram a atuar de maneira mais direcionada no serviço de atendimento pré hospitalar no contexto do estudo, com acompanhamento do setor de Qualidade de Vida do Trabalhador do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência. A aplicação dos processos foi deixada sob responsabilidade da gestão do serviço, que iniciará, junto ao Núcleo Permanente de Educação, o processo de implantação.

Palavras-chave: acidentes de trabalho; fluxograma; serviços médicos de emergência.