

## **DESAFIOS DE PROFISSIONAIS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA FRENTE À SUA EQUIPE E À POPULAÇÃO**

<sup>1</sup>Mailon de Oliveira Moraes, <sup>2</sup>Cristiano Pinto dos Santos

A demanda dos atendimentos prestados pelo SAMU aumentou consideravelmente ao longo dos últimos anos. Diante deste quadro, surgem fatores externos ao serviço de emergência a serem enfrentados diariamente e superados: o enfrentamento dos profissionais do SAMU frente a sua equipe e também perante a população. Desse enfrentamento, resultante da relação entre atendimentos e atendidos emergem fatores tais como estresse, cansaço, ameaças, violência, desentendimentos, individualidade, entre outros. A pesquisa tem por objetivo destacar os maiores desafios encontrados pelos profissionais do SAMU ao realizarem atendimentos à comunidade. O estudo teve como percurso metodológico a revisão integrativa operacionalizada por meio do acesso de artigos publicados no período de 2012 a 2017, indexados nas bases de dados: *Scielo (Scientific Electronic On-line)* e LILACS (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde) utilizando os seguintes descritores: “Samu” “Profissionais” “Atendimento” “Resgate”, separadas pelo operador booleano “and”. Optou-se por estas bases de dados por conterem maior diversidade e qualidade de material. A partir da busca obteve-se 6 artigos, sendo eliminados dois por motivo de repetição, totalizando 4 registros disponíveis em texto completo online. Mediante a análise dos artigos pode-se destacar que os principais desafios vivenciados pelos profissionais do SAMU consistem no estabelecimento de relações tensas, frente ao momento de atendimento de casos que causam choque e outras perturbações nervosas, tanto nos profissionais quanto no paciente e seus familiares. Estes fatores de tensão podem ser definidos como as ameaças da violência no cotidiano do SAMU, o estresse frente a situações traumáticas, a tensa relação entre os profissionais do SAMU e de outras instituições de saúde, tendo em vista o conceito de vaga-zero e de corpos uniformes e imagens de poder no SAMU. O medo também foi citado como um desafio a ser vencido, em virtude do perigo que correm ao chegarem na ocorrência e se deparar com resistência da população, até mesmo da sua própria equipe. Um dos principais desafios citados foi a relação interpessoal com os demais membros da equipe, pois existe uma disputa por poder e comando, o que acarreta em estresse psicológico e físico. Reclamações da população por eventuais não atendimentos também foi citado como um aspecto que gera desconforto aos profissionais, tendo como desafio conscientizar a população a conhecer e compreender as prioridades de atendimento. Conclui-se que os profissionais encontram vários desafios em seu

<sup>1</sup> Discente do Curso de enfermagem - URCAMP

<sup>2</sup> Prof. Dr. do Curso de enfermagem – URCAMP

trabalho, como sobrecarga de trabalho, medo, tensão, falta de conhecimento da população sobre as atribuições do serviço, além do desgaste físico e emocional.

**Palavras chave:** Samu; Profissionais; Resgate.