

POPS – PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO EM SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

Valquíria Alvarenga Mendes*
Prof. Viviel Rodrigo J. Carvalho

RESUMO

Este trabalho aborda o POP – Procedimento Operacional Padrão. Tal abordagem se faz necessária para melhorar o atendimento do setor, preparar a equipe de enfermagem, padronizando o método de atendimento e reduzindo a mortalidade. O objetivo deste trabalho é identificar quais os benefícios e malefícios da utilização e criação de POP dentro dos serviços de urgência e emergência. Este intento será conseguido através da revisão bibliográfica de livros e artigos aqui destacados. Foram utilizados como base de dados: SCIELO além de livros e periódicos online. A análise evidenciou uma maior exigência do mercado e dos consumidores em relação à qualidade dos serviços de saúde que vem sendo prestado. Com isso a padronização das atividades gerenciais e assistenciais no serviço de saúde, tornou-se uma obrigatoriedade e uma necessidade institucional. A implantação da padronização e uniformidade das atividades objetiva garantir índices de segurança e qualidade na prática assistencial, no gerenciamento do atendimento ao usuário, bem como, no desempenho profissional do serviço de enfermagem. O POP- Procedimento Operacional Padrão é um manual que descreve cada atividade de forma padronizada e sistematizada. É importante na prática assistencial de saúde, pois garante resultados uniformes, permite a sintetização de informações, melhora o desempenho profissional e promove o conhecimento para a melhoria na prática. Na urgência e emergência, minimiza a ocorrência de desvios na execução dos procedimentos, propiciando o aumento da previsibilidade dos seus resultados, diminuindo variações. Ainda vem a contribuir na satisfação do cliente, aumentando a credibilidade da instituição.

Palavras-chave: Emergência. Enfermagem. POPs – Procedimento Operacional Padrão.

*Valquíria Alvarenga Mendes (Graduanda em Enfermagem pelo Unilavras, pós-graduanda em Urgência e Emergência pelo Unis – Grupo Educacional). Valnathi_@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

O serviço de emergência consiste em atender indivíduos com trauma ou lesões que podem ou não levar à morte. A variedade de causas origina-se por violência ou acidente, que pode ser desde uma fratura até uma tentativa de homicídio de uma pessoa.

Causas externas como afogamentos, acidentes por arma branca ou arma de fogo, suicídios e acidentes automobilísticos, representam altas taxas de morbimortalidade com grandes repercussões socioeconômicas.

O atendimento nas unidades de emergência tem sido comprometido não só pelas altas taxas de morbimortalidade, mas também por questões organizacionais e éticas dos serviços de saúde, no qual exigem cada vez mais desses profissionais que atuam na emergência, capacitação e atualização constante de modo a conseguir atender a crescente demanda de assistência neste setor.

Atualmente, devido a transformações vivenciadas pela sociedade nas relações sociais e no sistema produtivo, há uma maior preocupação com a qualidade dos serviços que vem sendo prestado à população. Na área da saúde, diante das complexidades e das particularidades, as unidades de urgência e emergência se vêem incitadas a integrar a qualidade em sua gestão. A demanda crescente das necessidades de saúde obriga as organizações e instituições a normalizar e padronizar os serviços de saúde na busca por um atendimento de qualidade. Com a tecnologia e os procedimentos à disposição para tratamentos e diagnósticos, cada vez mais é necessário que a qualidade dos serviços seja compatível com os padrões mínimos esperados e exigidos pela população.

É importante evidenciar que essas idéias estão relacionadas com os interesses das instituições em atender às necessidades dos clientes. Para alcançar resultados na evolução da qualidade é necessário saber o nível de satisfação dos usuários com o serviço prestado e com isso construir uma infra-estrutura com bases sólidas, como qualquer estrutura deve ser. Visando à consolidação da qualidade nos serviços de urgência, o Ministério da Saúde, em 2006, por meio da portaria nº 3.125, instituiu o Programa de Qualidade de Atenção Hospitalar de Urgência no Sistema Único de Saúde, o QualiSus que estabelece como objetivo a busca da qualidade de saúde no SUS, enquanto política estratégica do governo. Além disso, outros procedimentos foram criados como forma de avaliar e padronizar os serviços.

O termo padronização é mencionado desde a época da Revolução Industrial onde a padronização dos processos tinha como finalidade obter produtos mais uniformes, com aumento de produção e qualidade dos serviços. Com o manual de procedimentos todos os procedimentos operacionais padrão são sistematizados tornando padronizados seus serviços obtendo um resultado fundamental para a conquista de novos clientes.

Portanto, este trabalho aborda o POP – Procedimento Operacional Padrão e os principais benefícios da utilização de medidas de controle seguindo o protocolo POPs.

Tal abordagem se justifica para melhorar o atendimento do setor, preparar a equipe de enfermagem, padronizando o método de atendimento e reduzindo a mortalidade.

É importante ressaltar também a contribuição deste trabalho para a prática de estudo com a finalidade de proporcionar mais conhecimento sobre o tema tão pouco abordado em literaturas e assim servir de orientação para os cuidados em saúde.

O objetivo deste trabalho é identificar quais os benefícios e malefícios da utilização e criação de POPs dentro dos serviços de urgência e emergência. Este propósito será conseguido a partir de revisão bibliográfica de livros e artigos aqui destacados.

2 QUALIDADE DO SERVIÇO DE SAÚDE

No início do século XX, o tema qualidade nos serviços de saúde, começou a ser discutido, pelo colégio Americano de cirurgiões dos Estados Unidos, que instituiu em meados de 1924, o Programa de Padronização Hospitalar, visando avaliar a qualidade dos cuidados aos pacientes hospitalizados através de padrões mínimos de avaliação. Ao se tratar de melhoria da qualidade em saúde, deve-se destacar a atuação da enfermeira Florence Nightingale no qual foi pioneira neste assunto, implantando o primeiro modelo da qualidade em saúde, em 1854, durante a guerra da Criméia. Sabe-se que os resultados de suas intervenções, com padrões rígidos de cuidados de enfermagem e sanitários, asseguraram uma baixa na taxa de mortalidade de 40% para 2%.

A partir de então, o conceito de qualidade e as estratégias utilizadas para adquiri-la, vem se transformando, e aos poucos, englobando novos parâmetros. Deste modo, crê-se que a procura pela qualidade seja crescente nas diversas maneiras de se produzir bens e serviços. Nos serviços da área de saúde, essa qualidade deve ser destacada, basicamente pelo fato de que o produto/serviço é consumido durante a produção, ao contrário, da produção de bens em que os

produtos podem ser retirados quando apresentam defeitos, sem maiores conseqüências (KURCGANT ET AL, 2005).

No Brasil, atualmente, tem-se adotado entre os modelos para a melhoria da qualidade, o sistema de Gestão pela qualidade Total ou Gestão pela qualidade que vem sendo uma tendência nas redes de hospitais publicas e privadas. Sua implementação é uma realidade crescente desde as ultimas três décadas.

Segundo Leitão, kurcgant, 2004, citado por Cerqueira (1994, p.12, 14, 15):

- a) Qualidade é a totalidade de atributos que deve ter um produto/serviço para que atenda às expectativas dos usuários ou supere-as;
- b) Qualidade Total é um conjunto de todas as ações ou atividades desenvolvidas numa organização, para que ela atenda às expectativas de seus clientes ou supere-as;
- c) Gerenciar a Qualidade Total é agir de forma planejada e sistematizada para implantar e implementar na organização, um ambiente no qual, em todas as relações fornecedor/cliente, sejam interna ou externas, exista a satisfação mútua.

Neste contexto, para garantir uma assistência de qualidade nos serviços de enfermagem é necessário que o enfermeiro como principal responsável pelas atividades da prática profissional da equipe de enfermagem, realize a validação dos processos de trabalho através da padronização dos serviços de enfermagem.

3 PADRONIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENFERMAGEM

O Enfermeiro como agente transformador é responsável pelo desenvolvimento do processo de trabalho. É sua responsabilidade organizar e distribuir as informações entre todos os profissionais da área da saúde, formando uma relação entre estes e o cliente. As instituições são formadas pela união de recursos humanos e organizacionais e sua estrutura pode ser compreendida pela forma no qual o trabalho é dividido, ou seja, como a coordenação das atividades é executada por cada indivíduo. Cada vez mais o enfermeiro assume o gerenciamento, seja do setor ou da instituição, coordenando recursos materiais, humanos e financeiros, e cabe a ele controlar o equilíbrio, a qualidade, a quantidade e o custo. Desta forma a padronização dos serviços de enfermagem se faz necessária, uma vez que essa é uma ferramenta importante no processo gerencial, pois confere uniformidade às ações, reduz a dispersão, permite a realização dos serviços de forma organizada, orientada e segura, estimula a criatividade e a participação de toda a equipe (RICHA, GUIMARAES, CARDOSO, 2014).

Guerrero, Beccaria, Trevisan, (2008) relata que os padrões são fixados com o propósito de se estabelecer diretrizes para o controle e melhoria contínua da qualidade da assistência prestada. A implementação da padronização permite o enfermeiro perceber as reais necessidades dos pacientes delimitando seu campo de atuação na prática, possibilitando orientação para seu desempenho, conseguindo assim desempenhar com competências as ações desejadas. A falta de padronização dos procedimentos ou mesmo a inexistência de normas e rotinas dificulta uma assistência de qualidade devido a condutas diferenciadas de cada profissional. Esse fato é evidenciado em uma pesquisa realizada em um município de Santa Catarina comparando tais fatos a indícios de desorganização dos serviços de enfermagem, por não se ter uma metodologia padronizada. A padronização em atendimento de urgência, realizada por protocolos, seguido pela classificação de risco, pode auxiliar na evolução das intervenções de enfermagem de forma sistematizada e organizada, assegurando agilidade, integralidade e segurança no atendimento, refletindo na qualidade da assistência (OLIVEIRA ET AL 2015).

Contudo a padronização é de fundamental importância para o serviço de urgência e ela se dá por meio da contribuição e do comprometimento de todos os envolvidos no processo de bens ou serviços. Para isso uma melhoria contínua deve ser aplicada para que haja uma satisfação e superação das expectativas, seja do cliente ou do colaborador. Adotar um método de assistência resulta na padronização e práticas de uma organização, sendo assim a melhor forma de se iniciar uma padronização é implementando normas através de diretrizes, e com isso demonstrar aos clientes evidências objetivas, com documentos e registros, e assim permitir uma análise crítica na perspectiva de melhoria dos procedimentos (JUNIOR ET AL, 2010).

Portanto, padronizar é compreender toda a trajetória do processo e para isso é necessária uma representação sistematizada que pode ser exemplificada pelo POP - Procedimento Operacional Padrão.

4 POP - PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

De acordo com CorenGo (2014), para a elaboração de documentos normativos como protocolos, normas, regimentos e POP - Procedimentos Operacionais Padrão, é imprescindível antes de tudo, a compreensão do cenário para o qual vão ser feitos e utilizados. Primeiramente uma avaliação do método de trabalho deve ser feita em busca de uma gestão de qualidade e seus

respectivos resultados, identificando e dando prioridade aos problemas e as causas. Com isso, consegue-se alcançar melhores resultados, qualificação dos profissionais, redução de riscos, aumento da segurança na assistência e satisfação dos clientes.

O POP (procedimento operacional padrão) é um manual que descreve de forma sistematizada e padronizada cada atividade que deverá ser realizada pelo operador, de forma a garantir o resultado esperado da tarefa. Na enfermagem tem a finalidade de tirar dúvidas e serve como orientação para execução das ações. Normalmente segue as diretrizes e normas das instituições e são atualizados sempre que necessário. Com tais características, os POPs, se mostram importantes na prática de saúde, pois são eficazes no processo da prática assistencial, melhoram o resultado do desempenho profissional e ajuda a sintetizar informações de forma precisa, promovendo o conhecimento para a melhoria da prática (HONÓRIO; CAETANO; ALMEIDA, 2011).

É uma das ferramentas usadas na padronização dos serviços com a finalidade de garantir resultados uniformes das ações executadas. Este deve possuir uma linguagem clara e objetiva, de forma que qualquer profissional realize o procedimento alcançando os mesmos resultados. De tão relevante, serve como base para o treinamento dos envolvidos nas atividades do dia-a-dia (HONÓRIO, 2009).

Com a prática da utilização do pop a equipe se mostra mais confiante e segura no ambiente de trabalho que se torna mais organizado. A realização de procedimentos orientados pelo Pop visa à diminuição e eliminação de possíveis desvios, o uso de materiais adequados e na quantidade exata, com o mínimo desperdício e com redução de custos. Através disso, percebe-se que quando utilizado de maneira eficaz, seus resultados refletem na satisfação do cliente frente ao cuidado ofertado, pois com o ambiente e a equipe organizada, transmite-se confiança, permitindo que o período de angústia seja o menos traumático possível (RICHA, GUIMARÃES, CARDOSO, 2014).

Ao elaborar um pop, o envolvimento dos responsáveis pela execução das atividades é primordial, assim como a descrição de alguns tópicos para a verificação de cada uma das etapas, permitindo revisar e atualizar sempre que necessário, com foco na melhoria dos procedimentos. Esses tópicos podem ser descritos como: descrição do tipo de documento com título, código, logotipo da empresa ou instituição, área responsável, responsáveis pela elaboração, aprovação e autorização, objetivos, abrangência ou aplicabilidade, responsabilidade, abreviações e definições,

descrição dos procedimentos, referencias e anexos, paginação, versão e número da última revisão. Tais etapas remetem a processos consistentes e de credibilidade (DAINESE, NUNES, 2007). Além disso, deve-se especificar em sua estrutura a tarefa a ser realizado, o local de execução, quem vai executar, com qual material, que resultado esperar. Deve conter a descrição da atividade, destacando os cuidados especiais e as ações em caso de não-conformidade, a data da elaboração, aprovação, e de revisões realizadas, bem como de quanto em quanto tempo deve ser feitas cada revisão. (SILVA ET AL, 2010).

Os pops são documentos que descrevem todo o desenvolvimento das atividades que devem ser implantadas e monitoradas, buscando estabelecer uma rotina com qualidade e integridade dos serviços. No setor de emergência seu objetivo é minimizar os desvios na execução das tarefas para que haja um correto funcionamento do processo. O pop permite a qualquer usuário que o consultar, a realização das ações, de forma igual e com a mesma qualidade, seja de um dia para o outro, de um turno para o outro. Desta forma, há uma previsibilidade dos resultados, diminuindo variações. Pode ser feito, mesmo na falta, ausência ou férias de um funcionário. Serve de base na garantia da padronização, evitando resultados inesperados garantindo uma assistência de qualidade (TERRA ET AL, 2010).

4.1 Benefícios e malefícios da utilização e criação do POP nos serviços de urgência e emergência.

Estudos realizados a cerca do POP – Procedimento Operacional Padrão mostra alguns benefícios e malefícios que servem de base para futuras reflexões.

De acordo com um estudo realizado em três instituições do noroeste paulista, destaca-se alguns fatores que dificultam a utilização do pop no serviço de emergência como: a falta de tempo para consulta, procedimentos não descritos no pop, dificuldade na sua compreensão, desatualização das técnicas, não seguimento por todos os funcionários, divulgação precária, dificuldade no acesso, falta de materiais no setor, desorganização do manual, ausência de índice, conteúdo extenso, falta de ilustração dos procedimentos, tempo extenso para revisão do manual. Ainda, segue o número reduzido de funcionários, a falta de interesse por parte destes, vícios adquiridos pelos anos de profissão, a não conscientização e compreensão da relevância que tem a padronização, falta de educação continuada, para divulgar e incentivar o seu uso entre os

funcionários, desinteresse em aprender, pois muitos acham que já sabem e não precisam mais aprender, bem como falta de treinamento específico.

No entanto há muitos benefícios apresentados em relação à criação do pop que justifica o seu uso no setor de emergência, visto que através dele é realizada uma assistência com maior segurança, tanto para o cliente quanto para o colaborador, os procedimentos são executados com precisão e de maneira correta, evitando erros e desvios de conduta. Com o pop, o índice de infecção é reduzido, o enfermeiro ganha-se tempo para outras atividades, diminui-se custos e controla gastos. Proporciona a padronização e atualização das técnicas e serve para tirar dúvidas quando necessário. Diante disto, o pop leva a influências positivas, onde todos os profissionais passam a adquirir uma só postura diante do trabalho (GUERRERO, BECARIA, TREVISAN, 2008).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando a pergunta inicial sobre quais os benefícios da utilização de medidas de controle seguindo o protocolo POPs, pode-se perceber que este instrumento é de grande importância para a área da saúde, em especial para o setor de urgência e emergência, visto que sua utilização permite a padronização dos atendimentos, norteando os profissionais para uma prática livre de desvios e imperícias decorrentes da não padronização.

É importante ressaltar a necessidade de atualização deste documento, uma vez que novas técnicas vão surgindo, além disso, há também a necessidade da realização da educação continuada para o conhecimento, treinamento e comprometimento de toda a equipe.

Depreende-se da análise feita neste estudo que o POP é ainda pouco usado pelos serviços de urgência e emergência, baseando-se nas dificuldades citadas nos artigos como a falta de tempo para consulta, a desorganização do serviço, dentre outras.

Sugere-se principalmente aos enfermeiros responsáveis por este setor, uma maior atenção em relação à sua implantação, já que o pop serve de guia na prática assistencial e gerencial da enfermagem, e permite a avaliação do cuidado com o foco na qualidade do serviço e satisfação dos usuários.

SOP - STANDARD OPERATING PROCEDURE IN EMERGENCY SERVICES

ABSTRACT:

This work aims to observe the POP – Procedimento Operacional Padrão (SOP - Standard Operating Procedure). This approach is necessary to improve user services in the sector, preparing the nursing personnel, standardizing the service method and reducing mortality. The objective of this study is to identify the benefits and malefactions of the use and creation of POP within the urgency and emergency services. A literature review of books and articles was done and a database from SCIELO was used as well as from books and online journals. In the analysis a higher market and user demand was observed regarding the quality of health care that has been provided. Thus the standardization of management and care activities in health services has become an obligation and an institutional necessity. The implementation of standardization and uniformity of activities aims to ensure safety rates and quality in care practice in user service management, as well as in the professional performance of the nursing service. The POP (SOP – Standard Operating Procedure) is a handbook in which each activity in a standardized and systematic way is described. It is important in health care practice as it ensures consistent results, allows synthesizing information, improves work performance and promotes knowledge to improve the practice. In emergency and urgency situations it minimizes the occurrence of deviations in the accomplishment of procedures, providing increased predictability of its results, decreasing variations. It also contributes to user satisfaction, increasing the credibility of the institution.

Keywords: Emergency, Nursing, SOP - Standard Operating Procedure

REFERÊNCIAS

BITTENCOURT, R. J.; HORTALE, V. A. **A qualidade nos serviços de emergência de hospitais públicos e algumas considerações sobre a conjuntura recente no município do Rio de Janeiro.** 2007. Disponível em: < http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-1232007000400014&lng=pt> Acesso em: 10. Set. 2015.

CORENGO - Disponível em: < http://www.corengo.org.br/padronizacao-na-enfermagem-o-que-e-como-se-faz-e-para-que_2585.html > Acesso em: 10. Set. 2015

DAINESI, S. M.; NUNES, D. B. **Procedimentos operacionais padronizados e o gerenciamento de qualidade em centros de pesquisa.** 2007. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-42302007000100005&script=sci_arttext. Acesso em: 08. Set. 2015.

GUERRERO, G. P.; BECCARIA, L. M.; TREVISAN, M. A. **Procedimento operacional padrão: utilização na assistência de enfermagem em serviços hospitalares.** 2008. Disponível em: < <http://www.revistas.usp.br/rlae/article/view/2494/2945>. Acesso em: 10. Set. 2015.

HONORIO, R. P. P. **Validação de procedimentos operacionais padrão: proposta de cuidados com o cateter totalmente implantado.** 2009, 121 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Faculdade de Farmácia Odontológica e Enfermagem, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2009. Disponível em: <http://www.repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/2070/1/2009_dis_rpphonorio.pdf. Acesso em: 25.Ago.2015

HONORIO, R. P. P.; CAETANO, J. A.; ALMEIDA, P. C. **Validação de procedimentos operacionais padrão no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado.** 2011. Disponível em: < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672011000500013&script=sci_arttext. Acesso em: 25. Ago.2015.

JUNIOR, I. M; CIERCO, A. A.; ROCHA, A. V.; MOTA, E. B.; LEUSIN, S. **Gestão da qualidade.** 10 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

KURCGANT, P.; TRONCHIN, D. M. R.; FUGULIN, F. M. T.; PERES, H. H. C. [ET AL. **Gerenciamento em Enfermagem.** 1 ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2005.

LEITAO, R. E. R.; KURCGANT, P. **Qualidade na prática gerencial da enfermagem: as duas faces da mesma moeda.** 1 ed. Rio de Janeiro: Intertexto, 2004.

MINISTÉRIO DA SAUDE (BR). **Política Nacional de Atenção às Urgências** [Internet]. 3. ed. ampl. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2003. 256 p. Série E. Legislação de Saúde. Disponível em: < http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_urgencias_3ed.pdf > Acesso em: 10. Set. 2015.

OLIVEIRA, S. N. DE.; RAMOS, B. J.; PIAZZA, M.; PRADO, M. L. DO.; REIBNITZ, K. S.; SOUZA, A. C. **Unidade de pronto atendimento – upa 24h: percepção da Enfermagem.** 2015. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/tce/v24n1/pt_0104-0707-tce-24-01-00238.pdf > Acesso em: 10. Set. 2015.

POLL, M. A.; LUNARDI, V. L.; FILHO, W. D. L. **Atendimento em unidade de emergência: organização e implicações éticas.** 2008. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/ape/v21n3/pt_21.pdf. Acesso em: 25.Ago.2015.

RICHA, A. C.; GUIMARAES, S. M.; CARDOSO, T. V. Gestão por Padronização de Processos: A percepção dos Enfermeiros de Centro Cirúrgico. 2014. Disponível em: < http://itarget.com.br/newclients/sobecc.org.br/2015/pdfs/site_sobecc_v19n1/02_sobecc_v19n1.pdf >. Acesso em: 05. Set. 2015.

SILVA, I. F.; MELO, O. F.; GOMES, F. R. A. F.; SOARES, M. D.; NASCIMENTO, W. DE. M. C. Construção de procedimento operacional padrão das farmácias dos centros de saúde da família do município de Sobral, Ceará.2010. Disponível em: < <http://sanare.emnuvens.com.br/sanare/article/view/204/191> >. Acesso em: 10. Set. 2015.

TERRA, C. O.; MADRONA, G. S.; SALVESTRO, A. DE. C.; SANTANA, G. DE. A.; MOURA, M. M.; FIDELIS, J. C. Elaboração e implantação de procedimentos operacionais padrão no setor de laticínios. 2010. Disponível em: < <http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevTecnol/article/view/9225/6848> >. Acesso em: 10. Set. 2015.