



ORIGINAL / ORIGINAL / ORIGINAL

Satisfaction of nurses in service mobile service emergency air

Satisfação do enfermeiro no serviço de atendimento móvel de urgência aéreo
Satisfacción de enfermeras en servicio de servicio móvil de aire de emergência

Érica Williams de Moreira Lima¹, Marcelo Henrique Lima Verde Mota², Francisca Cecília Viana Rocha³, Maria Zélia de Araújo Madeira⁴, Adélia Dalva da Silva Oliveira⁵

ABSTRACT

Objective: To show the satisfaction of nurses on mobile air emergency care service and identify problems that difficult nursing assistance in air SAMU. **Methodology:** treatment is a descriptive research with qualitative approach, performed by interviews with open-ended questions at the SAMU. The research was carried out between September 9, 2014 to October 29, 2014. The study included seven nurses. The reports were transcribed and the analysis was content. The study followed the ethical and legal principles governing the CNS Resolution 466/12 and was approved by the Ethics Committee with the CAAE nº 32385414.0.0000.5210. **Results:** The results showed two categories: the satisfaction of nurses about their work in the air SAMU, and the difficulties encountered in nursing care in the Air SAMU. **Conclusion:** We conclude that air SAMU, performs a quality service despite the difficulties. The nurse has an important role because they are complex and require care ability, agility, training and lots of love for the work.

Keywords: Satisfaction at work. Nursing. Urgency. Health.

RESUMO

Objetivo: Descrever a satisfação do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência Aéreo e Identificar os problemas que dificultam a assistência de enfermagem no SAMU Aéreo. **Metodologia:** Trata-se de uma pesquisa descritiva de abordagem qualitativa, realizada por meio de entrevistas, com perguntas abertas no SAMU Aéreo estadual de Teresina. A pesquisa foi realizada no período 09 de setembro de 2014 a 29 de outubro de 2014. Participaram do estudo sete enfermeiros. Os relatos foram transcritos na íntegra e a análise foi de conteúdo. O estudo obedeceu aos princípios éticos e legais que rege a Resolução 466/12 do CNS e foi aprovado pelo Comitê de Ética com o CAAE nº 32385414.0.0000.5210. **Resultados:** Os resultados apontaram duas categorias: a satisfação dos enfermeiros sobre o seu trabalho no SAMU Aéreo, e a as dificuldades encontradas na assistência de enfermagem no SAMU Aéreo. **Conclusão:** Conclui-se que o SAMU Aéreo, realiza um serviço de qualidade apesar das dificuldades. O enfermeiro tem papel importante, pois são atendimentos complexos e requerem habilidade, agilidade, capacitação e muito amor pelo trabalho.

Palavras-chave: Satisfação no Trabalho. Enfermagem. Urgência. Saúde.

RESUMÉN

Objetivo: Describir la satisfacción de enfermería de guardia móvil del servicio de emergencia de aire y identificar los problemas que dificultán La asistencia de enfermería en SAMU de aire. **Metodología:** El tratamiento es una investigación descriptiva con enfoque cualitativo, realizado a través de entrevistas con preguntas abiertas en el SAMU. La investigación se llevó a cabo entre el 09 de septiembre 2014 al 29 de octubre de 2014. El estudio incluyó a siete enfermeras. Los informes fueron transcritos y El análisis fue contenido. El estudio siguió a los principios éticos y legales que rigen La Resolución CNS 466/12 y fue aprobado por el Comité de Ética con el CAAE nº 32385414.0.0000.5210. **Resultados:** Los resultados mostraron dos categorías: La satisfacción de las enfermeras sobre su trabajo en el aire SAMU y las dificultades encontradas en la atención de enfermería en el SAMU Aire. **Conclusión:** Se concluye que el aire SAMU, realiza un servicio de calidad a pesar de las dificultades. La enfermera tiene un papel importante, ya que son complejos y requieren la capacidad de atención, agilidad, entrenamiento y mucho amor por el trabajo.

Palabras clave: Satisfacción en el trabajo. Enfermería. Urgencia. Salud.

¹ Enfermeira, graduada pelo centro universitário uninovafapi e especialização em andamento em urgência e emergência. Email: williams-erica1992@outlook.com

² Graduação em Enfermagem pelo Centro Universitario de Saúde, Ciências Humanas e Tecnológicas do Piauí, Brasil(2015). Email: marcelomota1990@outlook.com

³ Enfermeira. Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí, Brasil(2009) Diarista da FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE SAÚDE, Brasil Email: fcecilavr@hotmail.com

⁴ Enfermeira. Doutorado em Ciências Médicas pela Universidade Estadual de Campinas, Brasil(2014) Professor cedido do HOSPITAL UNIVERSITÁRIO UFPI, Brasil. Email: zeliamadeira15@yahoo.com.br

⁵ Enfermeira. Doutorado em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Piauí, Brasil(2016) Concursada da Fundação Municipal de Saúde, Brasil. Email: aoliveira@uninovafapi.edu.br

INTRODUÇÃO

A definição de satisfação no trabalho varia conforme o referencial teórico adotado e por tratar-se um fenômeno complexo e subjetivo. É o resultado da realização de um objetivo, proporcionando um sentimento de prazer. Essa realização está ligada a prática do trabalho que envolve aspectos sociais, organizacionais e pessoais, que podem contribuir para alcance da satisfação⁽¹⁾.

Satisfação no trabalho é também considerada por alguns autores como sinônimo de motivação, como atitude ou estado emocional positivo havendo, ainda, os que consideram satisfação e insatisfação como fenômenos distintos, e aqueles que não promovem a satisfação, mas excluem as insatisfações⁽²⁾. Por isso a satisfação torna-se subjetiva dependendo das percepções dos indivíduos, dos autores e das teorias correlacionadas, podem se tornar bem mais compreendidas se for analisado pela produtividade.

Nesse sentido para os profissionais, a satisfação em salvar uma vida traz uma sensação de dever cumprido, pois ao ver o resultado de um bom atendimento traz uma sensação de bem estar para a equipe. Entretanto faz-se necessária estrutura adequada e insumos para resultado satisfatório.

A criação do Serviço de Atendimento Médico Aéreo realiza a transferência de paciente grave de um hospital de pequeno porte do interior para um de referência tem a finalidade de salvar vidas e diminuir os riscos de sequelas aos pacientes transportados por ambulância via terrestre.

Conforme a portaria nº. 1864/GM de 29/09/2003 e pela portaria nº. 1863/GM de 29/09/2003, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência Aérea é composta por uma equipe multidisciplinar que requer conhecimentos, habilidades e competências para exercerem suas atividades. Dentre essas características ressaltam que a capacitação do profissional enfermeiro vai além de conhecimentos específicos de emergência, afirmando que esses profissionais devem ter noções de aeronáutica e de fisiologia do voo⁽³⁻⁴⁾.

O novo serviço de transporte aeromédico busca atender casos de alta complexidade que ocorrem nas cidades do Piauí. Destaca-se que é o primeiro estado do país a utilizar aviões como meio de transporte de pacientes enquanto que em outros, o serviço é feito com helicópteros. Esse componente da rede de atenção às urgências e às emergências, que ordena o fluxo assistencial, disponibiliza atendimento precoce e transporte adequado, rápido e resolutivo, com regulamentação por meio da portaria nº 1. 010, de 21 de maio de 2012⁽⁵⁾.

Essa regulamentação veio para proporcionar benefícios aos pacientes que requerem um socorro de forma mais ágil e a equipe de profissionais sentem-se motivados quando traz a vida do ser humano de volta. É entendendo esse círculo de satisfação que se procura pensar qual a satisfação do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência Aérea? Que no seu dia-a-dia passa por muitas situações de estresse, dando seu máximo de esforço para que a vida prevaleça.

Portanto a pesquisa teve como objetivo descrever a satisfação do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência Aérea e Identificar os problemas que dificultam a assistência de enfermagem no SAMU Aéreo.

METODOLOGIA

Estudo descritivo com abordagem qualitativa que busca responder questões capazes de incorporar o significado e a intencionalidade como inerentes aos atos, às relações e às estruturas sociais⁽⁶⁾.

O cenário foi o SAMU Aéreo localizado no aeroporto Senador Petrônio Portella em Teresina-Piauí. É composto por 32 profissionais sendo médicos, enfermeiros e condutores de veículo aéreo que cumpre plantões de 12 horas semanais, todos os dias da semana.

Participaram do estudo 07 enfermeiros. Foi excluído do estudo 01 participante por encontrar-se de licença médica. Com o intuito de assegurar a privacidade e o anonimato, os participantes foram codificados como entrevistados seguidos de numeral arábico.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas não estruturada, com perguntas abertas. As falas dos participantes foram gravadas e posteriormente transcritas na íntegra⁽⁶⁾. A coleta de dados ocorreu no período 09 de setembro de 2014 a 29 de outubro de 2014.

Para análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo, mais especificamente, a análise temática⁽⁷⁾. Ressalta-se que não foi utilizado nenhum instrumento para avaliar o grau da satisfação e sim a subjetividade das falas dos participantes.

O estudo teve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Saúde, Ciências Humanas e Tecnológicas do Piauí (UNINOVAFAPI) com o CAAE nº 32385414.0.0000.5210 e seguiu as normas da Resolução nº. 466/12 do Conselho Nacional de Saúde⁽⁸⁾.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A satisfação dos enfermeiros sobre o seu trabalho no SAMU Aéreo

A teoria dos dois fatores enfoca a existências de fatores motivacionais ou intrínsecos e os fatores higiênicos ou extrínsecos. Os fatores motivacionais ou intrínsecos primeiramente foram analisados por serem aqueles que impulsionam a satisfação⁽⁹⁾. As falas revelam que a realização de tarefas interessantes e diferentes no cargo:

O Piauí esta de parabéns e eu também por fazer parte, que assim quando eu soube que tinha SAMU Aéreo eu fui atrás, eu disse que queria, porque eu me identifico com o atendimento SAMU, eu me identifico com pré-hospitalar [...] (Entrevistado nº1).

[...] Como enfermeiro é uma grande satisfação que eu tenho em trabalhar aqui, era o meu sonho e sempre foi de trabalhar no SAMU, eu

me formei já pensando nisso que eu queria ser um socorrista, [...] e é uma grande satisfação em atender o paciente que você ver que se sente realizado de estar salvando uma vida [...] (Entrevistado nº 7).

As pessoas tem a liberdade de escolher como desejam viver⁽¹⁰⁾. É percebido nas falas dos entrevistados que eles escolheram trabalhar no SAMU Aéreo e se sentem realizados. Ressalta-se que cada comportamento traduz a melhor escolha, para satisfazer uma ou mais necessidades.

A necessidade de autorealização também é revelada nas falas quando o entrevistado afirma que esta realizando um sonho, não só porque conseguiu ser emergencista, mas por estar vivenciando uma atividade diferenciada e que sempre almejou. Isso nos faz refletir o quanto o ser humano é capaz quando se está motivado.

Com base na teoria da hierarquia das necessidades humanas, à medida que uma necessidade é satisfeita, a seguinte surge como prioridade até chegar ao topo, é fundamental conhecer a posição hierarquia se encontra e focar no superior imediato modificando comportamentos indesejáveis, pois o que impulsiona o ser humano não são as necessidades satisfeitas, e sim as insatisfeitas⁽¹¹⁾.

Os relatos que se seguem retrataram a importância da contribuição do trabalho ou acha se relacionados aos objetivos mais globais da organização. Eles se sentem mais satisfeitos quando conseguem contribuir efetivamente na reabilitação da saúde das pessoas.

[...] Satisfação é que a gente consegue de fato salvar vidas [...] eu me sinto bem, eu acho que estou no lugar certo, e assim você se sente útil, é como se eu não estivesse ali naquele momento aquelas coisas não poderiam acontecer ou não teria como acontecer, então você é o diferencial no atendimento, nos procedimentos, no acompanhamento, o seguimento do paciente [...] mas quando você vê o contexto de que você é capaz e que você fornece uma chance para aquela pessoa e a família toda da pessoa está ali é como você fosse o anjo salvador [...] (Entrevistado nº 1).

As falas revelaram sentimentos de satisfação por estarem salvando vidas, sendo o diferencial no atendimento, por sentirem-se como um anjo salvador, pois a família deposita toda confiança neste profissional. A atenção humana que os profissionais demonstram ao ser cuidado repercute na satisfação de dever cumprido dos profissionais do SAMU Aéreo.

Ao abordar a motivação profissional, a prevalência rumou para a essência da enfermagem, o cuidar, e nos alerta para satisfação, culminando na plenitude da realização em fazer o que gosta, dentro das circunstâncias em que se encontra no momento⁽¹²⁾.

Então, assim, satisfação agente trabalha num setor que é referência para todo Brasil, têm muitos pacientes que precisam do serviço à gente tem a satisfação de prestar esse

Satisfaction of nurses in service mobile service..

atendimento, [...], que ajudou a salvar aquela vida [...] (Entrevistado nº 3).

É uma satisfação muito grande a gente trabalhar é no SAMU Aéreo porque você tem a resposta de imediato de fazer o transporte inter-hospitalar do paciente, de fazer com que esse paciente tem um atendimento mais rápido e isso dá uma satisfação muito grande para o profissional, para você poder agilizar a vinda do paciente e prestar os primeiros atendimentos até ele chegar rápido no hospital avançado, de alta complexidade [...] (Entrevistado nº 2).

Estudo realizado sobre o SAMU⁽¹³⁾ enfatiza suas características, atribuições e a questão social, revela ainda que, o mesmo se constitui uma estratégia que viabiliza os demais serviços de saúde, cumpre, portanto uma integralidade por manter uma relação entre os diversos setores da rede de saúde.

A utilização dos serviços é satisfatória ao prestar um bom atendimento à população, compatível com a integralidade, pois utiliza os recursos disponíveis da melhor forma, com agilidade e com segurança, melhorando o prognóstico e a sobrevivência do indivíduo.

Sabe-se que o SAMU Aéreo presta um serviço de emergência em que os profissionais devem ter uma atenção especial, por ser tratar de ocorrências com risco de vida, assegurando o acesso universal e igualitário cumprindo os princípios e diretrizes do SUS. É perceptível na fala do entrevistado que o acesso não é pra quem quer, todavia pra quem precisa, utilizando - o sem preconceitos e sem privilégios, quando diz:

Eu lembro que uma vez foi perguntado em relação a isso, o que eu coloquei que eu me sentia privilegiada [...] a satisfação é estar ofertando um serviço público, que é um serviço especializado para a população que não teriam acesso a esse serviço de outra forma, então com isso a gente agiliza o atendimento do paciente melhora o prognóstico, pode instituir um terapêutica bem mais rápido ao paciente, se você trouxer o paciente a tempo hábil do tratamento, essa é a grande satisfação nossa, é saber que estamos prestando um serviço pra uma população que realmente precisa dela [...] (Entrevistado nº 5).

Então ter privilégio nesse discurso é poder acionar um serviço novo de qualidade em que a entrevistada demonstra a satisfação de fazer parte, e poder ajudar de forma humanizada a qualquer indivíduo que precisa do mesmo.

Tomando com base as respostas nas falas dos participantes algumas determinações feitas pela política nacional de atenção às urgências, fica evidente a humanização, a assistência centrada no usuário e a capacitação pelos núcleos de ensino em urgências (NUE) e outros, que são satisfatórios.

[...] então eu creio que isso já está um pouco melhorando com capacitações, com a

importância de cada um, porque hoje pode ser eu, amanhã pode ser você entendeu [...] ficha cai mais rápido, só que o conhecimento te da isso, e não preciso você sentir na pele pra poder você valorizar o serviço, se interessar e, digamos assim, incorporar isso nas suas atitudes do dia a dia [...] (Entrevistado nº 1).

[...], a equipe é muito boa tanto os profissionais médicos, como enfermeiros, uma equipe capacitada, experiente, então tem ninguém assim novato que não tivesse conhecimento de urgência e emergência, de remoção de transporte isso é um facilitador [...] (Entrevistado nº 5).

Assim quando se fala em qualificar pessoas, os profissionais do SAMU Aéreo não se diferenciam dos demais, que trabalham na urgência e emergência, pois trazem consigo uma bagagem composta de conhecimentos técnicos e experiências vivenciadas em seu cotidiano, com significados pessoais que podem influenciar na tomada de decisão e no desempenho da assistência prestada⁽¹⁴⁾.

Torna-se evidente que o enfermeiro do SAMU Aéreo além de ter habilidades e competências ao cargo, tem compromisso ético, assegurando uma assistência de enfermagem livre de danos decorrentes de imperícia, negligência ou imprudência, sendo responsável pela vida humana.

[...] se você é enfermeiro de um local checa teu material, hoje nos estamos aqui na sede do SAMU, antes a gente ficava lá na base no aeroporto, mas antes de eu chegar aqui eu passei lá e chequei todo meu material,[...] então o que te da a segurança mesmo no dia a dia, e o conhecimento, e a tua determinação o que tu quer fazer e de fazer bem feito [...] (Entrevistado nº 1).

A satisfação com o trabalho é um conjunto de sentimentos favoráveis que os indivíduos apresentam em relação ao mesmo⁽¹⁵⁾. Com base a teoria higiene-motivação pode encontrar nas falas dos participantes fatores extrínsecos que são externos as pessoas quando relatam:

[...] ai vem outras satisfações, monetária porque, por exigir e por ser um pouco mais arriscado do que os outros locais agente recebe um pouco a mais, não muito, mas um pouco mais, então, também já é uma forma de retorno, é basicamente isso [...] (Entrevistado nº 4).

Evidenciaram-se em algumas das falas dos entrevistados sobre a satisfação extrínseca, à questão monetária, as condições físicas, ambientais e as de benefícios sociais que já foram descritas. Compreendermos que existe uma dualidade, pois os mesmos fatores que pode levar a satisfação podem ser a de insatisfação e o que os determinam e a presença ou a ausência delas no ambiente de trabalho.

Satisfaction of nurses in service mobile service..

A preocupação científica com a questão do estresse reside com sua provável relação com adoecimento ou sofrimento do ser humano. Os sintomas podem ser físicos e psíquicos, mentais e emocionais⁽¹⁶⁾.

Quando o entrevistado relata que o local de trabalho é calmo, esta excluindo um dos fatores de insatisfação o stress que pode ser físico ou emocional; o estresse físico foi descartado por não ser recorrentes como em outros ambientes de trabalho. Já o estresse emocional é percebido quando a entrevistada fala sobre o medo, quando revela:

[...] o estresse só é na hora do atendimento, o resto do dia é super calmo [...] Apesar de a gente lidar com vidas, sobre riscos, mas é uma satisfação porque é um trabalho assim um pouco mais calmo, em relação a outros, em ambiente de hospital [...] (Entrevistado nº 4).

[...] Outro sentimento que ta envolvida no pré-hospitalar é em relação ao medo, primeiro porque e medo do desconhecido nunca sabe o que vai esperar, é o medo do transporte, até porque a gente ta sendo conduzido por outra pessoa, [...] a responsabilidade é grande em torno da vida do paciente e da nossa também dentro da aeronave. São sentimentos bem amplos a sensação de dever cumprido e o medo à gente acaba tendo, não tem como [...] (Entrevistado nº 6).

O medo foi o sintoma relatado em relação aos sintomas psíquicos, mentais e emocionais. A identificação do medo de alguns profissionais do SAMU Aéreo denota um esforço empreendido pelas enfermeiras em fazer o melhor para o paciente e o comprometimento com os colegas e com a instituição, superando as dificuldades encontradas, isso percute em prazer profissional, decorrente do crescimento pessoal vivenciado pela superação do medo.

Dificuldades encontradas na assistência de enfermagem no SAMU Aéreo

O modelo donabedianiano que descreve um tripé de sustentação de qualquer organização. Compreende características das instituições, ou seja, estrutura e o modelo organizacional; o processo das relações estabelecidas entre profissionais desde a busca de assistência até o diagnóstico e o tratamento e, resultado características dos serviços cuja qualidade se traduz nos efeitos na saúde do cliente e da população⁽¹⁷⁾.

Assim, o SAMU Aéreo passa por algumas dificuldades que são minimizadas pelas experiências desses profissionais e a capacidade de lidar com imprevisto, e que devem ser analisadas a fim de melhorar a qualidade do trabalho e da assistência prestada.

[...] Em relação às dificuldades nossas limitações em relação ao SAMU Aéreo, acho que ainda é a aeronave que nos limita com relação aos procedimentos que são realizados

dentro da aeronave durante o transporte a gente tem que estabilizar o paciente, no local, durante e antes de transportar [...] (Entrevistado nº 5).

Dessa forma, as atribuições dos enfermeiros no transporte aeromédico fundamentam-se em três etapas, o pré-transporte, transporte propriamente dito e pós-transporte, cabendo este profissional gerenciar estas etapas em de acordo com a equipe⁽¹⁸⁾.

Destarte, encontramos algumas dificuldades em relação às fases no transporte do paciente do SAMU Aéreo. No pré-transporte identificamos problemas relacionados ao deslocamento, e estrutura física da base do SAMU, segue a fala:

Então veja só, nos temos dificuldades estruturais em nível de avião pequeno, que não traz acompanhante, que não cabe tudo dentro de um avião [...] e não é um avião que traz conforto pro profissional, nem pro paciente não [...] (Entrevistado nº 1).

No transporte propriamente dito, encontramos inadequação da aeronave para o serviço, por não alocar equipamento necessário, nem acompanhante e por avião não ser pressurizado. No entanto há dificuldade em relação ao acompanhamento do paciente segue na fala:

[...] a aeronave é pequena trazer um acompanhante também não dá ai fica complicado quando a gente traz um RN, não da pra trazer a mãe, ai quando chega aqui o RN fica só, ai a agente ta tendo muito, um pouco de problema em relação a isso, porque os hospitais não estão querendo receber e às vezes não querem receber o RN ou criança porque vem só, ai a gente não pode ficar responsável por ele lá o tempo todo, não dá pra ficar, então fica meio complicado, então isso hoje em dia é o que tá nos estressando em relação ao SAMU Aéreo [...] (Entrevistado nº 4).

É notório, portanto, que existe um obstáculo na continuidade do atendimento. Há bastante dificuldade dos profissionais nos hospitais quando recebem o paciente sem nenhum acompanhante, neste instante, o profissional, se necessário, exerce a função de acompanhante a fim de que o paciente seja acolhido e de que possa, enfim, efetivar seu trabalho. A responsabilidade que o profissional toma pra si demonstra comprometimento com o outro, pois o familiar tem a confiança do mesmo para que a vida do seu ente prevaleça.

O cuidado Aliando as melhores praticas e eficiência tecnológica, contribui para a implementação de soluções adaptadas ao contexto, essas praticas incluem promoção de resultados positivos, modificações de cenários, certo grau de criatividade e importância local que busquem melhorias nas organizações⁽¹⁹⁾.

Satisfaction of nurses in service mobile service..

E ela teria que ser pressurizada porque a gente traz um paciente com hipovolemia e como não e pressurizada não tem gotejamento o sangue faz é subir não desce o soro [...] também outra dificuldade é porque tem muita turbulência no voo a gente tem náuseas, cefaleia [...] (Entrevistado nº 7).

A pressurização é o método que mantém uma pressão constante dentro da aeronave, criando assim, uma atmosfera artificial. Ainda existe a turbulência que, como os outros, constitui também fator estressante do voo. O organismo humano pode apresentar além de problemas específicos, os problemas generalizados, devido às alterações psíquicas. Todavia é possível por meio de estudo conhecer a fisiologia do voo e especializar no cuidado ao paciente aerorremovido⁽²⁰⁻²¹⁾.

E no pós-transporte percebemos falta de comunicação, descomprometimento, e falta capacitação dos profissionais regionais na efetivação do serviço. Por isso, estar envolvido, planejar os passos seguintes, perseguir as metas, significa assumir a visão de forma responsável e comprometida⁽¹⁹⁾.

A comunicação e a estabilidade do paciente é um dos pontos primordiais para transferência desse paciente para uma unidade de urgência. É perceptível nas falas dos participantes que existem algumas dificuldades em relação estes profissionais do interior do estado não receberão capacitações específicas ou não foram orientados adequadamente para esse novo serviço.

[...] e eu acho que tem ter o treinamento dos médicos lá dos hospitais, porque não é a população que ligam 192 é o médico que solicita, e às vezes esses médicos não têm noção de quais são os casos que o SAMU Aéreo transporta [...] (Entrevistado nº 7).

Assim, percebe-se que existe falta de conhecimento dos casos que o SAMU atende e a falta de comprometimento dos profissionais regionais em estarem no pronto atendimento. A falta de significação do trabalho leva o trabalhador a sentimentos de negativos, pois esse ao desconhecer a finalidade e a relevância de seu trabalho, leva a realizar de maneira desqualificada⁽⁹⁾.

[...] e às vezes eles não facilitam em relação de ta preparando o Paciente de forma adequada pra gente possa fazer um transporte de forma mais eficiente então são duas as dificuldades são essas a questão da interação do SAMU com o hospital regional com o hospital de destino do paciente [...] (Entrevistado nº 6).

Porém, para a efetivação do trabalho em equipe, é necessário comunicação e interação entre os agentes envolvidos na qual a construção de um projeto assistencial comum⁽²²⁾. Assim é possível por meio de encontros discutir os temas a serem melhorados, como as relações de trabalho, para que os profissionais possam valorizar o seu serviço e

possam responder as expectativas dos gestores e trabalhadores⁽²³⁾.

Por sua natureza, o SAMU Aéreo necessita de localização estratégica para melhor atendimento das ocorrências, minimizando o tempo de deslocamento ao local da chamada, reduzindo riscos da urgência e os gastos nos percursos.

[...] Nos temos dificuldade com ponto de apoio que a gente tava no aeroporto o Ministério da Saúde achou que não era muito conveniente o espaço, aí a gente veio pra cá, por isso entendeu, [...] aí a gente bota profissionalismo e seguimos em frente [...] (Entrevistado nº 1).

Embora outros fatores devam ser levados em conta, tais como disponibilidade de veículos, acessos, entre outros, o fator tempo de atendimento sofre influência da localização, quando analisamos espaço a serem percorridos, as condições das vias, os fluxos de tráfego e as rotas. Como há um somatório de condições, podemos, em uma primeira análise, tratar apenas do estabelecimento de um ponto ótimo de localização das bases das ambulâncias e, posteriormente, considerar as rotas e os fluxos de veículos⁽²⁴⁾.

[...] limitação que os aeroportos, então agente têm que voar decolar da cidade antes do por do sol é outra limitação, então só temos aqui no estado dois aeroportos que podem voar a noite,... Mas o serviço só é oficializado diurno devido à maioria dos aeroportos não funcionarem [...] (Entrevistado nº 2).

Atualmente, o SAMU gasta cerca de trinta minutos para chegar ao aeroporto onde fica localizada a aeronave, uma distância que pode ser aumentada ou diminuída dependendo das condições do trânsito no momento do chamado, sendo que esse tempo pode ser subtraído por meio de uma obra de reestruturação da base do SAMU Aéreo atendendo a todos os requisitos do órgão competente para serviço.

CONCLUSÃO

Os profissionais do SAMU Aéreo se sentem satisfeitos e realizados, demonstram sentimentos de prazer pelo trabalho, se identificam com o que fazem, são comprometidos com o outro e revelam a sua alegria quando ajudam a salvar vidas. Outra satisfação é em relação ao ambiente de trabalho, calmo, apesar do medo de voar há superação, ou seja, não interfere na qualidade do serviço. A equipe é capacitada, tendo experiência e vivências de urgência e emergências. A remuneração também foi citada como fator extrínseco da satisfação.

Porém, foram identificadas dificuldades em relação à infraestrutura, em virtude da aeronave ser pequena, não permite trazer acompanhante e fazer procedimentos ativos. Outro ponto revelado foi em relação à localização da base do SAMU aéreo que deveria ser no aeroporto. O desgaste físico, principalmente o emocional também foram citados

Satisfaction of nurses in service mobile service..

devido ao sistema de pressurização. Identificamos também falta de capacitação, comprometimento e sintonia dos profissionais regionais e de retaguarda.

Entretanto a satisfação do enfermeiro no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência Aéreo prevaleceu diante das dificuldades. Mas há necessidade da intervenção dos gestores a fim de melhorar um serviço tão importante na vida do ser humano para quando, se necessário for, este ser humano tenha esse tipo de atendimento de forma plena.

REFERÊNCIAS

1. Melo MB, Barbosa MA, Souza PR. Satisfação no trabalho da equipe de enfermagem: revisão integrativa. Rev Latino-Am Enferm [Internet]. 2011 Jul-ago [acesso em 2014 jun 06]; 19(9): [09 telas]. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n4/pt_26.pdf.
2. Martinez MC, Paraguay AIBB. Satisfação e saúde no trabalho: aspectos conceituais e metodológicos. Cad Psicol Soc Trab [internet]. 2003 Dec [acesso em 2014 jun 05]; 6(1): 59-78. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/cpst/article/view/25851>
3. Ministério da Saúde (BR). Política nacional de atenção às urgências / Ministério da Saúde. Portaria n. 1864/GM, em 29 de setembro de 2003. Brasília: Ministério da Saúde, 2003. 228 p.: il. - (Série E. Legislação de Saúde).
4. Ministério da saúde (BR). Política nacional de atenção às urgências: Portaria nº 1863/GM Em 29 de setembro de 2003. Brasília: ministério da saúde, 2003.
5. Ministério da saúde (BR). Portaria nº 1. 010, de 21 de maio de 2012. Redefine as diretrizes para a implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) e sua Central de Regulação das Urgências, componente da Rede de Atenção às Urgências. Brasília: ministério da saúde, 2012.
6. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. 11 ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 2008.
7. Bardin L. Análise de Conteúdo. Lisboa, Portugal: Edições 70, LDA, 2009.
8. Ministério da saúde (BR). Conselho nacional de saúde. Comissão de ética e pesquisa (CONEP). Resolução nº 466/2012, sobre pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília DF, 2012.
9. Gallo CMC. Desvelando fatores que afetam a satisfação e a insatisfação o trabalho de uma equipe de enfermagem [dissertação]. Rio Grande: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem/Fundação Universidade Federal do Rio Grande; 2005.
10. Glasser W. Teoria da escolha: uma nova psicologia de liberdade pessoal. São Paulo: Mercuryo, 2001.
11. Campos RM, Farias GM, Ramos CS. Satisfação profissional da equipe de enfermagem do SAMU/Natal. Rev Eletr Enferm [internet]. 2009 jun-ago [acesso em 2014 out 01]; 11(3): 647-57. 2005. Disponível em:

https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n3/pdf/v11n3a24.pdf.

12. Paula GS, Reis JF, Silvino ZR, Dutra VFD, Braga ALS, Cortez EA. O sofrimento psíquico do profissional de enfermagem da unidade hospitalar. Aquichán [internet]. 2010 set-dez [acesso em 2014 out 19]; 10(3): 267-79. Disponível em:

<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1744/2285>

13. O'dwyer G, Mattos RA. O SAMU, a regulação no Estado do Rio de Janeiro e a integralidade segundo gestores dos três níveis de governo. Physis: Revista de Saúde Coletiva [Internet]. 2012 out-jun [acesso em 2014 out 20]; 22(1): 141-60. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312012000100008>

14. Ciconet RM, Marques GQ, Lima MADS. Educação em serviço para profissionais de saúde do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU): relato da experiência de Porto Alegre-RS. Interface: (Botucatu) [internet]. 2008 jul-set [acesso em 2014 out 19]; 12(26): 659-666. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-32832008000300016>.

15. Nunes CM, Tronchin DMR, Melleiro MM, Kurcgant P. Satisfação e insatisfação no trabalho na percepção de enfermeiros de um hospital universitário. Rev Eletr Enf [Internet]. 2010 jun [acesso em 2014 out 20]; 12(2): 252-7. Disponível em:

<http://dx.doi.org/10.5216/10.5216/ree.v12i2.7006>.

16. Murofuse NT, Abranches SS, Napoleao AA. Reflexões sobre estresse e Burnout e a relação com a enfermagem. Rev Latino-Am Enferm [internet]. 2005 mar-abr [acesso em 2014 nov 02]; 13(2): 255-261. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010411692005000200019&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt.

17. Menezes PIFB, D'innocenzo M. Dificuldades vivenciadas pelo enfermeiro na utilização de indicadores de processos. Rev Bras Enferm [internet]. 2013 julh-ago [acesso em 2014 nov 02]; 66(4): 571-7. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n4/v66n4a16.pdf>

18. Suissiato DR, Boffi LV, Rocha RR, Montezeli JH, Bordin MT, Peres AM. Compreensão de enfermeiros de bordo sobre seu papel na equipe multiprofissional de transporte aeromédico. Ver Bras Enferm [internet]. 2012 jul-ago [acesso em 2014 out 01]; 65(4): 614-20. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v65n4/a10v65n4.pdf>

19. Erdmann AL, Andrade SR, Mello ALSF Drago LC. A atenção secundária em secundária em saúde: melhores práticas na rede de serviços. Rev Latino-Am Enferm [internet]. 2013 Jan-fev [acesso em 2014 out 20]; 21(spec): [08telas]. Disponível em:

http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21nspe/pt_17.pdf.

20. Reis MCF, Vasconcellos DRL, SaikiJ, Gentil RC. Os efeitos da fisiologia aérea na assistência de enfermagem ao paciente aerorremovido e na tripulação aeromédica. Acta Paul Enferm [internet]. 2000 maio-ago [acesso em 2014 out 01]; 13(2): 16-25. Disponível em:

<http://professor.pucgoias.edu.br/SiteDocente/admin/arquivosUploa/15531/material/TEXT0%2008.pdf>.

21. Schweitzer G, Nascimento ERP, Nascimento KC, Moreira AR, Bertonecello KCG. Protocolo de cuidados de enfermagem no ambiente aeroespacial á pacientes traumatizados- cuidados durante e após o voo. Text contex enferm [internet]. 2011 julh-set [acessado em 2014 jul 08]; 20(3): 478-85. Disponível em:

<http://www.readcube.com/articles/10.1590/S0104-07072011000300008>.

22. Bergamim MD, Prado C. Problematização do trabalho em equipe em enfermagem: relato de experiência. Rev Bras Enferm [internet]. 2013 jan-fev [acesso em 2014 out 20]; 66(1): 134-7. Disponível em:

<http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n1/v66n1a21.pdf>.

23. Falção KOM, Chagas MGR, Bezerra STF, Moura DJM, Cabral RL, Coelho MMF. Relações interpessoais entre profissionais de enfermagem de emergência hospitalar: proposta de intervenção. Rev Enferm UFPI [internet]. 2014 Out-Dez [acesso em 2015 Jun 01]; 3(4): 95-100. Disponível em:

<http://www.ojs.ufpi.br/index.php/reufpi/article/view/1959/pdf>.

24. Oliveira EA. Otimização da localização das bases de operação do serviço de atendimento móvel de urgência - SAMU/BH através do uso de técnicas de Geoprocessamento. Caminhos de Geografia- revista [internet]. 2008 jun [acesso em 2014 out 20]; 9(26): 133-145. Disponível em:

<http://www.ig.ufu.br/revista/caminhos.htm>.

Sources of funding: No

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2015/06/27

Accepted: 2015/10/04

Publishing: 2015/12/01

Corresponding Address

Maria Zélia de Araújo Madeira

Universidade Federal do Piauí.

Campus Universitário Ministro Petrônio Portella, s/n - Ininga, Teresina - PI, 64049-550

Email: zeliamadeira15@yahoo.com.br