

P 3756

Violência praticada por pacientes contra os trabalhadores de enfermagem dos serviços móveis de urgência

Elsa Regina Paz da Silva, Vanessa Vargas Xavier, Daiane Dal Pai
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Introdução Os serviços móveis de urgência tem como atributo prestar assistência aos cidadãos que se encontram em situações de risco à saúde fora do meio hospitalar e conduzi-los até um local adequado para atendimento. Na maioria das vezes a população não tem conhecimento sobre a definição de urgência, sendo este um dos motivos de conflitos entre os profissionais de saúde e os clientes. Esses conflitos podem ocasionar violência contra o trabalhador evento caracterizado como preocupante risco ocupacional a qual os trabalhadores estão expostos. **Objetivo** Caracterizar a violência praticada por pacientes contra os trabalhadores de enfermagem dos serviços móveis de urgência. **Método** Foi realizada uma revisão integrativa da literatura no período entre 2004 a 2014, utilizando os descritores Conflict, Workplace Violence, Ambulance, Emergency Medical Services, Paramedics, Emergency Nursing, Nurse Technician Emergency, nas bases de dados Pubmed, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDEnf) e o portal de periódicos Scientific Electronic Library Online (SciELO). Critérios de inclusão utilizados: artigos de pesquisa, teóricos, de reflexão, revisões, editoriais e relatos de experiência que responderam a questão norteadora, publicados nos últimos 10 anos, nos idiomas, inglês, espanhol e português. Foram encontrados 1200 artigos destes 7 foram selecionados. **Resultados** A análise desses permitiu afirmar que a violência contra trabalhadores do atendimento pré-hospitalar (APH) é frequente e que a violência verbal é maior que a violência física. Verificou-se também que as mulheres são mais agredidas que os homens. Além disso, se constatou que as maiores causas da violência no pré-hospitalar são a demora na chegada à ocorrência e a desconformidade com o atendimento prestado. Foi evidenciado ainda, nesse estudo, que os episódios de violência laboral no APH afetam emocionalmente os trabalhadores, causam desinteresse pelo trabalho, ou podem, até mesmo, provocar um afastamento precoce ou mudança de carreira dos profissionais. **Conclusão** A violência é considerada um importante fator de risco no APH, e essa deve ser investigada para auxiliar no preparo dos trabalhadores para que se possa atingir um nível maior de segurança no trabalho. Aprovado pela Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da UFRGS. **Keywords:** Workplace violence, emergency nursing, nurse technician emergency.