

CAIXA DE FERRAMENTAS DO RESIDENTE: ESTRATÉGIAS PARA O MANEJO DE SITUAÇÕES CRÍTICAS NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Júlia Cristine Gomes De Lima¹; Victor Dos Reis Santiago².

DOI: 10.47094/IVCOLUBRASC.2026/RS/23

RESUMO

Introdução: A urgência e emergência envolve situações críticas, exigindo respostas rápidas e qualificadas. Falhas de comunicação, gestão de recursos e suporte emocional podem estar associadas a eventos adversos. Nesse contexto, instrumentos de apoio à tomada de decisão podem contribuir para a segurança assistencial. **Objetivo:** Descrever a elaboração coletiva de estratégias para apoio à tomada de decisão em situações críticas vivenciadas na urgência e emergência. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência referente a uma atividade educativa que utilizou a metodologia ativa Aprendizagem Baseada em Problemas. Foi desenvolvida em maio de 2026, durante duas horas, com oito residentes do segundo ano de um Programa de Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência, sendo três da enfermagem, três da farmácia e dois da fisioterapia. Os participantes foram organizados em duplas para discussão de quatro situações críticas: falha de comunicação, superlotação, paciente grave sem leito e conflito com familiar agressivo. Foram identificados recursos e estratégias organizados em quatro dimensões: clínicas, comunicação, gestão e suporte emocional. Os registros foram feitos em cartazes coloridos sendo uma cor para cada dimensão, posteriormente foram digitalizados para disponibilização aos participantes. **Resultados e Discussão:** A caixa de ferramentas foi composta por estratégias como SBAR, comunicação não violenta, escuta ativa, briefing, debriefing, huddle, comunicação em circuito fechado, liderança, inteligência emocional, atuação do Núcleo Interno de Regulação, Kanban, protocolos institucionais, rounds multiprofissionais, monitorização contínua e intervenções de crise. As estratégias identificadas evidenciaram que o manejo de situações críticas envolve não apenas conhecimentos técnicos, mas também competências relacionadas à comunicação, liderança e trabalho em equipe. A construção coletiva da caixa de ferramentas estimulou a reflexão sobre desafios do cotidiano assistencial e fortaleceu a visão multiprofissional necessária para a tomada de decisão segura em contextos de urgência e emergência. O produto apresenta potencial de utilização pelos residentes e profissionais do hospital como instrumento de apoio à tomada de decisão e ao manejo de situações críticas. **Considerações finais:** A construção da caixa de ferramentas possibilitou aos residentes reconhecer recursos clínicos, comunicacionais, gerenciais e emocionais aplicáveis ao manejo de situações críticas, fortalecendo competências para a atuação colaborativa e segura em cenários de urgência e emergência.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço hospitalar de emergência. Segurança. Tomada de decisões.