



ISSN: 1981-8963

ORIGINAL ARTICLE

THE HUMANE CARE DEVELOPED BY THE NURSING TEAM IN AN INSTITUTION OF MONTES CLAROS CITY /MG

O CUIDADO HUMANIZADO DESENVOLVIDO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM EM UMA INSTITUIÇÃO DE MONTES CLAROS/MG

ATENCIÓN HUMANIZADA DESARROLLADO POR EL EQUIPO DE ENFERMERÍA EN UNA INSTITUCIÓN DE LA CIUDAD DE MONTES CLAROS/MG

Ricardo Alcântara Silva¹

ABSTRACT

Objective: to evaluate the type of care to patients in a humane way given by the nursing staff of an institution of Montes Claros-MG. **Methodology:** this study is characterized by a qualitative research. The study subjects were eight health professionals constitute a random sample, who responded to an application form. Data analysis was investigative in nature. The agreement on participation of the research was in accordance with the Ethics and its Guidelines for Colleges Nations of Northern Mines - Funorte under protocol No. 286/2009. **Results:** the data showed that cater to professional users in view of the whole, responded positively (85.2%) and (14.8%) answered no. Still, when asked whether they believe provide a humanized care to users, 92.2% answered affirmatively. **Conclusion:** in the process of humanization of health care / nursing, it is essential to your participation in patient care in a comprehensive way, making it possible to see it as a whole. **Descriptors:** home; quality care; humanization; nursing team.

RESUMO

Objetivo: avaliar o tipo de cuidado aos pacientes de forma humanizada dado pela equipe de enfermagem de uma Instituição de Montes Claros- MG. **Metodologia:** este estudo se caracteriza como pesquisa qualitativa. Os sujeitos da pesquisa foram oito profissionais da saúde constituindo uma amostra aleatória, que responderam a um formulário aplicado. A análise de dados foi de caráter investigativo. A concordância na participação da pesquisa estava de acordo com Comitê de Ética e suas orientações pelas Faculdades Unidas do Norte de Minas - Funorte sob o protocolo n. 238/2009. **Resultados:** os dados coletados evidenciaram profissionais que atendem os usuários na perspectiva da integralidade, responderam positivamente (85,2%) e (14,8%) responderam que não. Ainda, quando questionados se acreditam prestar um cuidado humanizado aos usuários, 92,2% responderam afirmativamente. **Conclusão:** no processo de humanização do atendimento em saúde/enfermagem, é fundamental a sua participação nos cuidados aos pacientes de uma forma generalizada, possibilitando vê-lo como um todo. **Descritores:** acolhimento; qualidade na assistência; humanização; equipe de enfermagem.

RESUMEN

Objetivo: evaluar el tipo de atención a los pacientes de una manera humana dada por el personal de enfermería de una institución de Montes Claros-MG. **Metodología:** este estudio se caracteriza por una investigación cualitativa. Los sujetos del estudio fueron 08 profesionales de la salud constituyen una muestra aleatoria, que respondieron a un formulario de solicitud. Los datos se analizaron de investigación en la naturaleza. El acuerdo sobre la participación de la investigación fue de conformidad con la Ética y sus Directrices de las Naciones Colegios de Minas del Norte - Funorte bajo el Protocolo N ° 286/2009. **Resultados:** los datos mostraron que atienden a los usuarios profesionales a la vista del conjunto, una respuesta positiva (85,2%) y (14,8%) respondió que no. Sin embargo, cuando se le preguntó si creen proporcionar un cuidado humanizado a los usuarios, el 92,2% respondió afirmativamente. **Conclusión:** en el proceso de humanización de la atención de la salud / enfermería es esencial para su participación en la atención al paciente de manera integral, por lo que es posible verla en su conjunto. **Descriptores:** hogar; cuidado de la calidad; humanización; equipo de enfermería.

¹Enfermeiro pós-graduando em Urgência/Emergência e Terapia Intensiva. Docente da Universidade Estadual de Montes Claros/Unimontes. Montes Claros (MG), Brasil. E-mail: ricardocalcantara15@yahoo.com.br

INTRODUÇÃO

A humanização representa um conjunto de iniciativas que visa a produção de cuidados em saúde, capaz de conciliar a melhor tecnologia disponível com promoção de acolhimento, respeito ético e cultural ao paciente, espaços de trabalho favoráveis ao bom exercício técnico e a satisfação dos profissionais de saúde e usuários¹⁵. Na busca pela humanização, é necessário constituir um sistema de saúde que se pautar em valores como a equidade e a integralidade da atenção, vislumbrando o trabalhador de saúde e o paciente e seus familiares como cidadãos⁹. Este universo deve focar-se no diálogo, respeito e na solidariedade para todos os envolvidos na assistência hospitalar⁴. Humanizar é alcançar benefícios mútuos para a saúde dos usuários, dos profissionais e da comunidade¹⁰. A prática dos profissionais de saúde, no âmbito hospitalar, vem desumanizando-se frente à atenção à doença, e não ao ser doente, à complexificação tecnológica crescente associada ao crescimento de custos⁵. Humanizar significa conhecer as pessoas que buscam nos serviços a resolução de suas necessidades de saúde como sujeitos de direitos; é observar cada pessoa em sua singularidade, com seus valores, crenças e desejos, ampliando as possibilidades para que possam exercer sua autonomia¹⁷. A humanização caracteriza-se em colocar a cabeça e o coração na tarefa a ser desenvolvida, entregar-se de maneira sincera e leal ao outro e saber ouvir com ciência e paciência as palavras e o silêncio, porque assim se pode se reconhecer e se identificar como gente, como ser humano¹⁶. O conhecimento das condições por que passam grande parte dos serviços de saúde nos mostra que é necessário que se reformule as práticas cotidianas de gestão e de atenção à saúde, substituindo culturas institucionais, infelizmente ainda muito disseminadas entre nós⁸.

Diante da importância do cuidar humanizado faz-se necessário compreender como a equipe de enfermagem presta o cuidar a seus clientes, uma vez que o trabalho da equipe de enfermagem no atendimento a pacientes deve ser realizado de forma holística, observando cada pessoa de forma individual, tentando sanar as suas necessidades, possibilitando uma estada tranquila e positiva para sua recuperação no ambiente hospitalar, já que as atividades dos profissionais de saúde têm características exclusivas e diferentes de outras atividades profissionais, pois lida com um processo de

atendimento onde sempre está em jogo a vida do cliente, assim as exigências e necessidades de ações exatas, conforme as normas e protocolos.

Devido os profissionais assistenciais utilizarem de argumentos sobre a importância de um bom acolhimento ao cliente e cabendo a eles realizarem várias atividades no setor, deixando por excesso de trabalho de realizarem um atendimento humanizado a diversos pacientes, a pesquisa a ser realizada, visa contribuir para uma melhor preocupação e conscientização sobre a importância do trabalho humanizado dado aos seus pacientes uniformemente na enfermagem de uma Instituição de Montes Claros- MG, gerando qualidade de assistência no mesmo desenvolvido.

OBJETIVOS

- Avaliar o tipo de cuidado aos pacientes de forma humanizada dado pela equipe de enfermagem de uma Instituição de Montes Claros- MG.

Objetivos específicos:

- Identificar as situações que influenciam o cuidado humanizado desenvolvido pela equipe de enfermagem.
- Verificar o grau de conhecimento sobre Humanização através de formulários distribuídos para a equipe de enfermagem.

METODOLOGIA

A opção metodológica para o desenvolvimento desta pesquisa foi a abordagem qualitativa, por valorizar a perspectiva dos participantes, permitindo assim, apreender determinações sociais mais amplas de suas condições de existência.¹³

A busca das referências bibliográficas nesta pesquisa foi feita por meio de palavras-chaves que tivessem relação com o tema. Foram identificados vários artigos na base de dados LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) com os unitermos: Acolhimento, Qualidade na Assistência, Humanização, Equipe de Enfermagem. Na busca por estes mesmos unitermos no portal Google acadêmico e SCIELO (Scientific Eletronic Library On-Line) foram encontrados vários artigos viáveis.

Foi realizado um recorte temporal de 10 anos (1999 a 2009), uma vez que foram encontradas poucas bases e que estas eram relativamente atuais enquadrando-se neste período. Buscou-se ainda dados estatísticos oficiais e referencial teórico, através dos sites

dos Ministérios da Saúde e em livros de metodologia científica.

A técnica utilizada para obtenção de dados foi um formulário aplicado ao enfermeiro, auxiliares e técnicos de enfermagem do setor de enfermaria de uma Instituição de Montes Claros, para colher informações que trouxe subsídios a pesquisa. A pesquisa teve como plano, aplicar o seu formulário a todos os profissionais do setor enfermaria, para que se pudesse obter um maior número de dados, possibilitando melhores resultados.

Os participantes deste estudo foram dois (02) enfermeiros, três (03) técnicos de enfermagem e três (03) auxiliares de enfermagem, atuantes na prestação da assistência, tendo no mínimo 01 ano de experiência na área hospitalar. A concordância na participação da pesquisa estava de acordo com Comitê de Ética e suas orientações pelas Faculdades Unidas do Norte de Minas - Funorte sob o protocolo n° 238/2009.

Para critério de Inclusão do sujeito da pesquisa os participantes deveriam trabalhar na Instituição na Assistência de Enfermagem e aceitar participar da pesquisa. O critério de Exclusão era usado aos participantes que não trabalham na Instituição com a Assistência de Enfermagem e que não aceitaram ser participantes da pesquisa. Os profissionais foram escolhidos de forma aleatória dentro do setor enfermaria onde os mesmos responderam a um formulário para a coleta de informações.

Utilizou-se o método dialético caracterizado de investigação que abrange uma lógica do pensamento aplicada à compreensão do processo histórico das mudanças e dos conflitos sociais¹¹.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

• CATEGORIA: O Cuidado Humanizado:

O cuidado é a capacidade de se colocar no lugar do outro, onde a equipe passa a ver o cliente com respeito e dignidade. Ao realizar as primeiras leituras dos formulários, foi percebida uma compreensão clara nos relatos e a valorização do cuidado humanizado. Esse modo de olhar foi identificado nos relatos a seguir quando os informantes foram perguntados sobre: *O que podemos entender como um cuidado humanizado ao paciente?*

Está relacionado à assistência prestada ao paciente de maneira clara, que atenda as necessidades, com ética e profissionalismo, onde o mesmo se sinta acolhido. (Técnico de Enfermagem).

É a forma de abordar o cliente como um todo, sanando suas necessidades relacionadas ao tratamento e as questões pessoais. (Enfermeiro).

É quando uma pessoa que está precisando de ajuda e você se oferece, para auxiliá-lo tanto emocional quanto profissional. (Técnico de Enfermagem).

Autores relataram sobre o cuidado humanizado os seguintes questionamentos:

Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética, em outros termos, o sofrimento, a dor e prazer expressos pelos sujeitos em palavras, necessitam ser reconhecidas pelo outro, dado que as coisas do mundo só se tornam humanas quando passam pelo diálogo com os semelhantes³.

Porém outro autor tem a seguinte visão sobre o tema:

O Cuidado Humanizado pode ser entendido como a maneira de ver e considerar o ser humano a partir de uma visão global. Essa característica implica em fazermos a diferença no modo como lidamos com outro, tratando-o com dignidade e respeito, valorizando seus medos, pensamentos, sentimentos, valores e crenças, estabelecendo momentos de fala e de escuta¹.

• CATEGORIA: Motivos para prestar um Atendimento Humanizado.

A rotina diária e complexa que envolve o ambiente hospitalar faz com que os profissionais da enfermagem, na maioria das vezes, esqueçam de tocar, conversar e ouvir o ser humano que está a sua frente. Devido a este fator, foi feito a seguinte pergunta: *Quais motivos levam você como profissional, a prestar um atendimento humanizado ao seu paciente?*

Quero melhorar o quadro clínico do paciente, possibilitando auto-estima, confiabilidade, satisfação e dignidade através das minhas atitudes referentes aos cuidados com ele. (Técnico de Enfermagem).

É necessário se colocar no lugar do cliente para que se possa valorizar suas queixas, e prestá-lo um atendimento consciente e de qualidade. (Enfermeiro)

Determinados autores relataram sobre motivos em se prestar um atendimento humanizado os seguintes questionamentos:

Humanizar não é uma técnica ou artifício, é um processo vivencial que permeia toda a atividade das pessoas que assistem o paciente, procurando realizar e oferecer o tratamento que ele merece como pessoa, dentro das circunstâncias peculiares e realidades do hospital em que se encontra inserido².

Porém outro autor tem a seguinte visão sobre o tema:

Os laços entre o sujeito que busca o atendimento e os profissionais do serviço de saúde baseado no atendimento significa a tomada de responsabilidade levando em conta: a escuta; o acolhimento; a ética; a autonomia; o resgate da cidadania, o respeito, a liberdade e a inclusão social, dentre outros⁶.

• **CATEGORIA:** Abordagem humanizada

Ao adentrar no serviço de saúde o cliente se vê em um ambiente novo e que para ele tem teores de esperança e cura. Em relação à abordagem humanizada, foi feito a seguinte pergunta: *Como é sua abordagem humanizada a um paciente que está sendo admitido neste momento em seu setor?*

Tem que conversar com o paciente, procurar entender a situação dele aqui no hospital, que ele não está na casa dele, procurar entender como que é isso para ele e procurar deixar de uma forma mais amena essa internação, esse momento difícil na vida dele. (Técnico de Enfermagem).

Procuro orientá-lo da melhor forma possível para que possa conhecer seu novo ambiente, e me colocar a disposição para o que tiver necessidade. (Técnico de Enfermagem).

A visão de autores pesquisados sobre abordagem humanizada relatou os seguintes questionamentos:

A experiência cotidiana do atendimento ao público nos serviços de saúde e os resultados de pesquisas de avaliação desses serviços têm demonstrado que a qualidade da atenção e cuidado ao usuário é uma das questões mais críticas do sistema de saúde brasileiro⁷.

É necessário que os trabalhadores da saúde demonstrem não só os conhecimentos técnicos e científicos, mas, também, habilidade e sensibilidade ao lidar com situações que requerem solidariedade. Usar tais ferramentas seria colocar em prática as tecnologias relacionais, ou seja, responsabilizar-se pelo outro, pelo cuidado humanizado¹².

• **CATEGORIA:** Desafios de um trabalho humanizado.

Identificado a existência de lacunas na humanização do processo de trabalho dos profissionais da enfermagem. Conforme os relatos a seguir, fica evidente que as condições materiais na instituição interferem nos sentimentos dos trabalhadores, dificultando a humanização na assistência de enfermagem. Assim, determinada pergunta foi feita aos informantes: *Na sua opinião quais são os desafios de se fazer um trabalho humanizado em seu ambiente de trabalho?*

O ambiente hospitalar há muitas regras e rotinas a serem seguidas, a sobrecarga de afazeres nos obriga ou nos impede de fazer um trabalho humanizado dando mais ênfase a serviços burocráticos, deixando de lado o que mais necessita de nossa atenção, não por sermos desumanos, mais sim pela condição que se nos impõe a isto. (Técnico de Enfermagem)

Ao buscar humanizar os serviços é preciso considerar que muitos aspectos ligados às falhas no atendimento, como longas esperas, filas, falhas na estrutura física, são tidas como atitudes desumanizantes, devendo ser revistas pelos gestores. (Enfermeiro).

Alguns autores pesquisados relataram sobre os Desafios de um trabalho humanizado os seguintes questionamentos:

Quando se define a humanização hospitalar como expressão da ética, a filosofia da instituição necessita convergir para a construção de estratégias que contribuam para a humanização do trabalho, mediante o estímulo à participação e à comunicação efetiva, com qualidade em todas as suas dimensões entre si e desses com os pacientes¹¹.

Outro autor aborda nova visão sobre o questionamento proposto:

Faz-se necessário incentivar a horizontalidade nas relações, pautada na liberdade de ser, pensar, falar, divergir, propor. É imprescindível reconhecer a pessoa que cuida quanto a que está sob cuidado profissional¹⁴.

RESULTADOS

Percebe-se que quando questionados se consideram que atendem os usuários na perspectiva da integralidade, a maioria (85,2%) respondeu que sim, sendo que um grupo significativo (14,8%) respondeu que não. Ainda, quando questionados se acreditam prestar um cuidado humanizado aos usuários, 92,2% dos trabalhadores de enfermagem responderam afirmativamente. Surge daí uma interrogação, ou seja, poderia se afirmar que um indivíduo que foi maltratado e que espera por atendimento por mais de duas horas e que por vezes é atendido em condições precárias por falta de material, recebe um cuidado humanizado?

CONCLUSÃO

Pelos relatos dos profissionais, percebemos que os mesmos são atenciosos com os pacientes. Apesar do sistema desgastante e da carga de sofrimento psíquico, conseguem manter e demonstrar suas emoções, ou seja,

com o compromisso de oferecer um cuidado fundamentado na expressão do amor, ternura, cordialidade e compaixão. Assim, a atuação da equipe de humanização no ambiente hospitalar, apesar de constituir um trabalho lento, é preciso que mantenha sua trajetória, pois mediante a capacitação e avaliação contínuas de suas ações, desencadeando, aos poucos, um processo de conscientização dos trabalhadores para essa nova forma de vivenciar o ambiente de trabalho. Nesse contexto, é fundamental não perder de vista a reflexão e o senso crítico que nos auxiliem no questionamento de nossas ações, no sentido de desenvolver a solidariedade e o compromisso com o nosso cliente.

REFERÊNCIAS

1. Ayres JRCM. O cuidado, os modos de ser (do) humano e as práticas de saúde. Rev Saúde e Soc[periódico na internet]. 2004[acesso em 2009 Jun 3];6(1):33-9 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902004000300003&lang=pt
2. Mota MG. Cuidado Humanizado de Enfermagem. Rev Bras de Enferm[periódico na internet]. 2004[acesso em 2009 Jun 4];3(2):12-15 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672004000600027&lang=pt
3. Barros S, Oliveira MAF de. Práticas inovadoras para o cuidado em saúde. Rev da Esc de Enferm da USP[periódico na internet]. 2007[acesso em 2009 Ago 5];4(1):17-21. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342007000500013&lang=pt
4. Oliveira BRG de, Collet N, Vieira CS. A humanização na Assistência à Saúde. Rev Latin Ame Enferm[periódico na internet]. São Paulo, 2006[acesso em 2009 Set 3];2(1):22-28 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692006000200019&lang=pt
5. Boff, L. Saber Cuidar: Ética do humano - Compaixão pelo Tema. 7° ed. Petrópolis: Vozes; 2001.
6. Cianciarillo TW. Instrumentos Básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade da assistência. São Paulo. Editora Atheneu; 2005.
7. Eli L. Humanização do cuidado de enfermagem, o que é isso? Rev Latino-Am Enfermagem[periódico na internet]. 2009[acesso em 2009 Set 6];1(1):10-13 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672009000300003&lang=pt
8. Fortes PAC. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. Rev Saúde e Soc[periódico na internet]. 2004 [acesso em 2009 out 8];2(1):14-20 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902004000300004&lang=pt
9. Franco TB. Produção do cuidado e produção pedagógica: integração de cenários do sistema de saúde no Brasil. Interface Comunic. Saúde, Educ[periódico na internet]. 2007[acesso em 2009 Jun 12];3(2):11-15 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832007000300003&lang=pt
10. Franco TB, Bueno WS, Merhy EE. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: Betim, Minas Gerais, Brasil. Cad Saúde Pública[periódico na internet]. 1999[acesso em 2009 jul 18];2(2):14-19. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X1999000200019&lang=pt
11. Gil AC. Métodos e técnicas da pesquisa social. 4 ed. São Paulo: Atlas; 1994.
12. Lima MJ de. O que é enfermagem. coleção primeiros passos. 3° ed. São Paulo: Brasiliense; 2005.
13. Minayo MCS. O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde. Rio de Janeiro. HUCITEC - Febrasgo; 2000.
14. Matumoto S. A comunicação como ferramenta para o acolhimento. In: Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem[homepage na internet]. 2002. São Paulo: EERP-USP; 2002[acesso em 2009 Marc 24]. Disponível em: <http://www.proceedings.scielo.br/>.
15. Oliveira A de. A comunicação no contexto do acolhimento em uma unidade de saúde da família de São Carlos, SP. Interface - Comun, Saúde, Educação. São Paulo, 2008[acesso em 2009 Set 15];2(1):14-20. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832008000400006&lang=pt
16. Schinneider DG, Manschein AM. Acolhimento a paciente e família em unidade coronariana. Rev Text-Cont[periódico na internet]. 2008[acesso em 2009 Jul 12];2(1):11-17 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072008000100009&lang=pt
17. Almeida SMO, Silveira MFA. Humanização do Parto: Avanços e dificuldades para sua implantação. Rev Enferm UFPE On Line[periódico na internet]. 2009 [acesso em 2009 Jul 04];3(3):205-13. Disponível em: <http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/105/105>

Chora MAFC, Mendes JMG.

Nurses' job satisfaction: a comparative study...

Sources of funding: CNPq

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2010/08/22

Last received: 2011/03/08

Accepted: 2011/03/13

Publishing: 2011/04/01

Address for correspondence

Avenida Osmane Barbosa, 723, Bairro JK

CEP 39.460-000 – Montes Claros

Minas Gerais (MG), Brasil