

OS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM FRENTE AO ACOLHIMENTO HUMANIZADO NAS UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

NURSING PROFESSIONALS FACING HUMANIZED CARE IN URGENCY AND EMERGENCY UNITS

LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN UNIDADES DE URGENCIAS Y EMERGENCIA

Rosalvo de Jesus Oliveira¹
Monica de Fátima Oliveira²

Resumo

O presente estudo reflete a importância dos profissionais de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de atendimento de urgência e emergência, e teve por objetivo conhecer a vivência de uma equipe de enfermagem em relação a esse tema. Almeja-se, também, investigar a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado e as dificuldades para a prática de um acolhimento humanizado. Para isso, foi realizado um levantamento bibliográfico nas bases de dados eletrônicas da biblioteca virtual SciELO Brasil, revistas científicas, dissertações e teses. Os resultados mostraram que muitos profissionais de enfermagem não têm conhecimento sobre atendimento humanizado; entretanto, os que detêm esse conhecimento se deparam com fatores que dificultam a sua implantação, como sobrecarga de trabalho, estruturas físicas inadequadas, escassez de materiais e equipamentos, além da falta de capacitação da equipe.

Palavras-chave: Acolhimento humanizado. Humanização da assistência. Atendimento de enfermagem.

Abstract

This study reflects on the importance of nursing professionals in face of humanized care in urgent and emergency care units, and it aimed to know the experience of the nursing team in relation to this theme. It also aims to know the perception of nursing professionals about humanized care and also the difficulties to practice humanized care. Thus, a bibliographical survey was carried out in the electronic databases of the SciELO Brasil virtual library, scientific journals, dissertations and theses. The results showed that many nursing professionals are unaware of humanized care; however, some professionals have this knowledge but they are faced with many factors that hinder its implementation, such as work overload, inadequate physical structure, lack of materials and equipment, besides lack of training of the team.

Keywords: Humanized care. Assistance humanization. Nursing care.

Resumen

Este estudio refleja la importancia de los profesionales de enfermería en la atención humanizada en las unidades de urgencias y emergencia. Tuvo el objetivo de conocer la vivencia de un grupo de enfermería respecto a ese tema. Pretendió, también, analizar la percepción de profesionales de enfermería sobre la atención humanizada y las dificultades de su puesta en práctica. Para ello, se realizó una revisión bibliográfica en las bases de datos electrónicas de la biblioteca virtual SciELO Brasil, en revistas científicas, monografías y tesis. Los resultados indicaron que muchos profesionales de enfermería no tienen conocimiento sobre la atención humanizada; sin

¹ Bacharel em enfermagem pela Universidade Regional da Bahia- UNIRB, Especialista em Enfermagem do Trabalho; Especialista em Saúde Pública pelo Instituto Brasileiro de pós-graduação e extensão- IBPEX; Especialista em Docência do Ensino Superior e em Hematologia pelo Instituto Prominas. Especialista em Urgência e emergência pelo Instituto Prominas. Especialista em Saúde Coletiva pelo ISC- Instituto de Saúde Coletiva-UFBA.

² Graduada em Ciências Biológicas pela Universidade Federal de Viçosa, Mestre em Biologia Celular e Estrutural pela Universidade Federal de Viçosa.

embargo, los que sí conocen el tema se enfrentan a factores que dificultan su implantación, entre ellos la sobrecarga de trabajo, estructuras físicas inadecuadas, escasez de materiales y equipos, además de falta de capacitación del grupo de trabajo.

Palabras-clave: Atención humanizada. Humanización de la asistencia. Atención de enfermería.

1 Introdução

O presente trabalho discute a assistência de enfermagem frente ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência. A investigação faz uma reflexão a respeito da situação da assistência humanizada e acolhedora proporcionada pela equipe de enfermagem aos pacientes que procuram atendimento nas urgências e emergências.

Nesta perspectiva, buscou-se responder a seguinte questão, a qual norteou a construção do trabalho: como está a assistência de enfermagem, no que diz respeito ao atendimento humanizado aos pacientes nos atendimentos de urgência e emergência?

A urgência e emergência são setores diferenciados das outras unidades hospitalares, pois apresentam características peculiares ao atendimento à demanda de pacientes graves e muitas vezes com risco iminente de morte. Esses setores, desse modo, necessitam de atenção especial, pois esse serviço impõe ações muito complexas, geradoras de tensões conflituosas, tanto para os profissionais, como para os pacientes e familiares que chegam em busca de soluções rápidas e precisas para os seus problemas de saúde. É nesse sentido que a capacitação dos profissionais de enfermagem que recebem essa demanda se torna essencial; para, dessa forma, intermediar esses conflitos e oferecer um serviço de qualidade de forma acolhedora, segura e humanizada (SILVA, 2014).

Sendo assim, entende-se a relevância do tema proposto, visto que é de grande importância a discussão sobre a melhoria do recebimento da demanda que chega às urgências e emergências. É fulcral, também, a reflexão sobre um profissional de enfermagem bem capacitado e como isso pode aperfeiçoar o acolhimento desses pacientes.

A discussão sobre o tema proposto apresenta como objetivos: conhecer a vivência da equipe de enfermagem em relação ao acolhimento humanizado nas unidades de urgência e emergência; reconhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre o atendimento humanizado e conhecer as dificuldades desses profissionais para realizar um acolhimento humanizado.

2 Metodologia

Para concretizar os objetivos, optou-se pela revisão de literatura realizada por meio da consulta eletrônica nas bases de dados da biblioteca virtual SciELO Brasil – (Scientific Electronic Library Online); LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde); MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da saúde); revistas científicas, dissertações e teses.

Os descritores utilizados foram: Acolhimento Humanizado; Humanização da assistência; Atendimento de enfermagem. Para melhor refinar os resultados foram utilizados somente trabalhos que tivessem especificidades relacionadas ao tema proposto e a problemática em questão.

A análise preliminar do material foi feita através de leitura exploratória; selecionou-se os materiais que se enquadravam nos objetivos deste estudo e aqueles que não se encontravam dentro dos critérios adotados foram excluídos. Em seguida, foi realizada uma leitura mais aprofundada do material pré-selecionado, buscando informações relevantes para a discussão da temática em questão.

3 Desenvolvimento

A assistência humanizada é o cuidado que se origina dos pequenos e grandes eventos do dia a dia. Este cuidado torna o ser humano único e especial, nos diversos espaços que se encontra aos cuidados dos profissionais de saúde. As pessoas, desse modo, necessitam de uma assistência de qualidade, personalizada e voltada ao ser humano necessitado e não apenas à doença que as aflige. Contudo, esse cuidado muitas vezes, pela sobrecarga de trabalho atribuída aos profissionais, se torna mecanizado e tecnicista (SILVA, 2014). Para Guedes, Henrique e Lima (2013, p. 32):

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram pelos serviços de saúde, ouvir os pedidos dos pacientes e assumir uma postura capaz de escutar e identificar necessidades e pactuar respostas mais adequadas ao usuário.

É nesse sentido que “em 2013 foi instituída no Brasil a Política Nacional de Humanização (PNH) que traduz princípios e modos de operar no conjunto das relações entre todos que constituem o Sistema Único de Saúde (SUS), incluindo os diferentes níveis de complexidade de atendimento” (NETO *et al*, 2013, p. 277). Os mesmos autores acrescentam ainda que:

A PNH aparece no cenário da assistência, como um projeto norteador de preposições e ações voltadas para a humanização dessa assistência, a partir de um diagnóstico que apontava para problemas que geravam e ainda geram insatisfações, não só por parte dos usuários, mas também de profissionais e gestores. (Neto *et al.*, 2013, p.282).

Guedes, Henrique e Lima (2013) destacam que o acolhimento significa humanizar o atendimento. O acolhimento se destaca como uma ação tecno-assistencial, o que pressupõe a mudança de comportamento entre profissionais, usuários e a sociedade, pautada em parâmetros técnicos, éticos, humanísticos e de solidariedade; assim, esse usuário é reconhecido como ator envolvido e com participação ativa no processo de produção de saúde.

Portanto, o acolhimento não é somente uma atividade de recepção delegada a um profissional no estabelecimento de saúde ou a um setor específico da unidade. O acolhimento, dessa maneira, é uma conversa tecnicamente qualificada que pode ocorrer em qualquer momento do processo de atendimento; assim, essa conversa ajuda na percepção do profissional a respeito da resposta que o usuário almeja obter (NETO *et al.*, 2013).

Assis (2008, p.14) destaca que “o cuidado humanizado depende do profissional que o executa: seu estado físico e mental, cansaço e dificuldade e executar inúmeras tarefas podem afetar seu estado psicológico”. Portanto, há inúmeros fatores que podem afetar o atendimento humanizado.

A capacitação da equipe de enfermagem é um fator importante para que a assistência se torne agradável e os resultados satisfatórios para os pacientes e familiares. Em muitos casos, a política de humanização não se efetiva; não porque falta interesse dos profissionais — muitos profissionais de enfermagem consideram o acolhimento importante —, mas também pela falta de uma política de capacitação. Em muitos casos, o acolhimento é tido como um local e não como uma política que direciona o cuidado no serviço (ZANELATTO; PAI, 2010).

Em uma pesquisa realizada com enfermeiros em um pronto socorro de adultos, Neto *et al* (2013, p.281), revelam que “No que diz respeito ao acolhimento, o conhecimento tem sido muitas vezes, limitado à forma ou a uma atitude profissional de bondade e favor, bem como uma recepção com ambiente confortável”.

Na mesma pesquisa, os autores supracitados inferem que nenhum dos profissionais entrevistados demonstram segurança ao falar sobre a PNH e ao serem questionados se conheciam a mesma, não apresentaram conhecimento completo sobre a Política Nacional de Humanização. (NETO *et al.*, 2013). Isso mostra a necessidade de intensificar a capacitação dos profissionais para poderem atuar com segurança no desenvolvimento de um atendimento humanizado.

Em outros casos, a falta de conhecimento não é um fator primordial que prejudica o atendimento humanizado, Segundo Costa e Cambiriba (2010, p. 501), em uma pesquisa realizada, “na visão dos profissionais de enfermagem, o acolhimento foi identificado como postura de escuta e de comprometimento com o usuário, o que revela uma concepção bastante próxima do conceito da PNH”. A partir destes dados, concluiu-se que:

[...] as unidades de saúde pesquisadas não incorporam o acolhimento como prática cotidiana que repasse todos os setores e todos os profissionais, mas que este apenas tangencia a relação profissional/usuário e profissional/profissional” (COSTA; CAMBIRIBA, 2010, p. 501).

Complementando a informação acima mencionada, Silva (2014, p. 19) esclarece que:

A humanização muitas vezes é negligenciada pelos profissionais de enfermagem, devido à excessiva carga de trabalho, responsabilidade de suas ações, episódios de extrema tensão, envolvimento constante com a dor, perda e morte. Poucos conseguem lidar com esse cotidiano de forma imparcial, e muitos, desenvolvem mecanismos de defesa, entre eles a negociação e a fuga. O resultado é uma atuação fria e distante com o cliente e seus familiares, evitando qualquer envolvimento emocional e diálogo.

O número insuficiente de profissionais de enfermagem ocasiona sobrecarga na equipe. Em muitos casos, esses profissionais têm dupla jornada de trabalho devido à baixa remuneração e para uma melhoria financeira; essa melhoria financeira se dá em detrimento da qualidade de vida e saúde desses trabalhadores — setores que muitas vezes já se encontram prejudicados (ASSIS, 2008).

Percebe-se, assim, que mesmo com todo avanço tecnológico, ainda é necessário estabelecer uma política de gestão do trabalho voltada ao atendimento e acompanhamento de funcionários e pacientes. É imprescindível que todos os profissionais inseridos na assistência à saúde estejam envolvidos para que a prática da humanização se desenvolva e se estabeleça no atendimento prestado, principalmente no âmbito das urgências e emergências (SOUSA *et al*, 2015).

A questão da incorporação da política de humanização também tem como fator a questão pessoal e subjetiva, como afirmam Neto *et al*. (2013, p. 283):

A realização da pesquisa revelou que os profissionais entendem os conceitos ampliados de humanização e acolhimento, percebendo a primeira não apenas como tratar o indivíduo que procura por atendimento bem, e sim um conjunto de vários aspectos. No que se refere ao processo de acolhimento é perceptível que o grupo de profissionais estudado afirma que ele não está limitado a receber bem, mas sim dar a garantia de uma assistência completa, resolutiva e com continuidade. A prática das mesmas depende da forma como cada um os aplica, tornando essa atividade uma subjetividade que envolve o cotidiano profissional.

Na visão de Gallo e Melo (2009), há certa dificuldade por parte dos trabalhadores na atuação na política de humanização, pois a maioria dos profissionais de enfermagem enfrenta situações difíceis nos locais de trabalho, tais como baixa remuneração, falta de valorização profissional. Há, também, o descaso frente aos problemas identificados pela equipe, principalmente no que diz respeito ao trabalho pré-estabelecido pela instituição e o que realmente é executado junto ao cliente.

Além dos fatores já mencionados, como falta de conhecimento, carga horária excessiva, outros motivos contribuem para o insucesso na implementação da humanização na assistência nas unidades de urgência e emergência. Essas informações são complementadas por Andrade *et al.* (2009, p. 155), quando dizem que “o acesso e o acolhimento são pontos essenciais para o atendimento em saúde, contudo ocorrem problemas nesses setores, como áreas físicas pequenas, inadequadas, insuficiência de material e equipamentos necessários ao atendimento”.

Em uma pesquisa realizada com profissionais de enfermagem, Costa e Cambiriba (2010, p. 501) acrescentam que “foram apontados como os principais fatores que dificultam o desenvolvimento do acolhimento na unidade de saúde, a falta de união da equipe, falta de recursos humanos e insuficiência de recursos e treinamentos”. Portanto, além da baixa capacitação, há outros fatores que dificultam a aplicação da humanização na assistência em Unidades de Urgência e Emergência.

4 Considerações finais

A pesquisa bibliográfica revelou que muitos profissionais de enfermagem não estão capacitados, e muitos nem conhecem o conteúdo da Política Nacional de Humanização; logo, muitos desses profissionais têm um conceito distorcido de acolhimento e humanização. Outros profissionais até entendem sobre atendimento humanizado, porém, se deparam com muitos fatores que dificultam o seu desenvolvimento, dentre estes fatores estão: falta de conhecimento, falta de treinamento, número insuficiente de profissionais de enfermagem, sobrecarga de trabalho, área física pequena, falta de material e equipamentos, dentre outros. Sendo assim, observa-se que é necessária mais atenção para que o atendimento com acolhimento humanizado seja de fato implantado nas Unidades de Urgência e Emergência. O desenvolvimento de uma política de educação continuada também é necessário para que os profissionais da equipe de enfermagem estejam aptos a desenvolver o que preconiza a política Nacional de Humanização e, assim, proporcionar um atendimento mais satisfatório e resolutivo para os pacientes que procuram atendimento nessas unidades.

Referências

ANDRADE, L. M. *et al.* Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na visão do acompanhante. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 11, n. 1, p. 151-157, 2009.

ASSIS, C.F. **Os profissionais de enfermagem frente a humanização do cuidado no ambiente hospitalar**. 2008. (Especialização em Informação Científica e Tecnológica em Saúde) - Fundação Oswaldo Cruz, Porto Alegre, 2008, 21 f. Disponível em: <http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/3049/2/Cledi.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2016.

COSTA, M.A.R.; CAMBIRIBA, M.S. Acolhimento em enfermagem: a visão do profissional e a expectativa do usuário. **Revista Ciênc. Cuid. Saúde**, v. 9, n. 3, p. 494-502, 2010.

GALLO, A.M.; MELLO, H.C. Atendimento humanizado em Unidades de Urgência e Emergência. **Revista F@ciencia**, v. 5, n. 1, p. 1-11, 2009.

GUEDES, M.V.C.; HENRIQUE, A.C.P.T.; LIMA, M.M.N. Acolhimento em um serviço de emergência: percepção dos usuários. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. 1, p. 31-37, 2013.

NETO, A.V.L. *et al.* Acolhimento e Humanização da assistência em Pronto-Socorro adulto: percepção de enfermeiros. **Revista de enfermagem da UFSM**. v. 3, n. 2, p. 276-286, 2013.

SILVA, J.A. **A humanização na assistência de enfermagem a pacientes em Unidades de Urgência e Emergência**. 2014. 25 f. Artigo (Bacharel em Enfermagem) - Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, Valparaíso, 2015.

SOUSA, P.C.C. *et al.* Humanização da assistência de enfermagem em unidade de urgência e emergência. **Revista Interdisciplinar**, v. 8, n. 1, p. 204-210, 2015.

ZANELATTO, D.M.; PAI, D.D. Política de acolhimento no serviço de emergência: a perspectiva dos profissionais de enfermagem. **Revista Cienc. Cuid. Saúde**, v. 9, n. 2, p. 358-365, 2010.