

HUMANIZAÇÃO DURANTE A ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM SITUAÇÕES CRÍTICAS EM UM HOSPITAL DO OESTE DE SANTA CATARINA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

DIAS, Carolina Vaz¹; GRANOSIK, Larissa Cristina; POMPERMAIER, Charlene²

Filiação: ¹ Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc Xanxerê. Enfermeira Mestre em Biociências e Saúde pela Universidade do Oeste de Santa Catarina – Unoesc, MBA em Gestão de Saúde e Controle de Infecções – INESP, MBA Executivo em Saúde – FGV.

RESUMO

Visando promover a reflexão da equipe de enfermagem para a prestação de um atendimento ao usuário de forma humanizada foi realizada atividade educativa em uma Emergência de Hospital geral sobre o tema. Através de dinâmica interativa os profissionais de enfermagem debateram vivências cotidianas com o olhar voltado a humanização do atendimento. A atividade impactou de forma positiva os profissionais de enfermagem que puderam refletir sobre temas como o direito dos pacientes, a importância da empatia, o respeito e o papel de cada um na assistência à saúde. O tema humanização, é um desafio para os profissionais de enfermagem da área hospitalar, sobretudo em situações críticas como nos serviços de urgência e emergência, por isso deve ser discutido frequentemente.

Palavras-chave: Humanização da assistência. Emergências. Cuidados de Enfermagem.

O tema Humanização vêm sendo bastante discutido nas instituições de saúde com o intuito de melhorar a assistência prestada aos usuários, exigindo além de qualidade técnica, competências que visem satisfazer as necessidades do paciente. Como forma de atender essa necessidade o Ministério da Saúde implantou no ano de 2000 o programa Nacional de

Humanização da Assistência Hospitalar e, posteriormente, a Política Nacional de Humanização (PNH) (BRASIL, 2005).

O assunto é de extrema importância sobretudo na área da saúde, pois conforme Lazzari; Jacobs; Jung, (p.2, 2012) “A humanização na saúde pode ser entendida como processo, filosofia ou modo de prestar assistência. Dentre as várias conceituações existentes, a humanização se traduz em uma forma de cuidar, compreender, abordar, perceber e respeitar o doente em momentos de vulnerabilidade.

Os serviços de urgência e emergência são essenciais e considerados serviços abertos no Sistema Único e Saúde (SUS), cujas unidades são destinadas ao atendimento de pacientes em problemas agudos e com alta gravidade, na garantia de assistência rápida e imediata, imprescindivelmente quando há risco de morte eminente, requerendo assim equipes preparadas. No entanto, é notório que a população busca a este atendimento sem propriamente ter agravos urgentes, ajudando para com a sobrecarga de tal serviço, e isso acaba causando um desprazer ao desenvolver as atividades do trabalho cotidiano, o que reflete muitas vezes em uma assistência pouco humanizada (SOUSA ET AL, 2019).

A atividade educativa objetivou promover a reflexão da equipe de enfermagem tendo em vista suas contribuições para o cuidado e prestação de um atendimento ao usuário de forma humanizada.

A escolha do assunto a ser trabalhado se deu diante a situações vivenciadas por acadêmicos de Enfermagem durante a prática do Estágio Supervisionado no setor da Emergência de um Hospital no Oeste de Santa Catarina, onde observou-se a necessidade de refletir sobre a humanização na execução de cuidados durante o atendimento ao usuário. A atividade retratou uma dinâmica realizada com os colaboradores de enfermagem atuantes no Setor da Emergência de um hospital do Oeste de Santa Catarina, no período diurno do mês de março de 2020. Os profissionais foram divididos em grupos, onde foram expostas situações de vivências cotidianas. No primeiro momento, foram apresentados casos de relatos de atendimentos de

pacientes sem os cuidados éticos e humanizados, sendo que no final de cada situação foi feita uma pergunta reflexiva sobre o atendimento, instigando o profissional a se colocar no lugar do paciente/familiar.

A segunda parte se tratou de frases positivas ditas pelos pacientes para a equipe, incentivando assim o bom atendimento. Em seguida foi solicitado que cada profissional desse seu feedback sobre a dinâmica, o qual foi extremamente positivo. Ao final da atividade ocorreu a exposição de uma placa de PVC no posto de enfermagem e uma no corredor do setor com a seguinte frase “ Pare, pense, como está seu atendimento ao usuário?”, que teve por finalidade instigar a reflexão dos profissionais, sempre que visualizarem a placa.

A atividade impactou os profissionais de enfermagem de forma positiva, uma vez que contribuiu para a melhoria na prestação de serviço aos pacientes da Emergência. Tal avanço aconteceu devido ao impacto enfrentado pelos profissionais ao se depararem com situações exorbitantemente antiéticas e não humanizadas recorrentes no próprio ambiente de trabalho. Ademais, durante o debate, os profissionais de enfermagem admitiram terem consciência que, em alguns casos, o seu atendimento não tem sido adequado. A grande demanda no setor e a tensão do ambiente em questão são fatores utilizados para justificarem essa falta de humanização.

O setor de emergência do hospital é o local de primeira escolha para solucionar situações de agravos à saúde, e a superlotação é um fenômeno presente em diversas partes do mundo, porém as consequências causam forte impacto sobre a gestão clínica e qualidade de atendimento. Por tratar-se de um setor de alta complexidade repercute diretamente na infraestrutura, recursos materiais e sobrecarga dos profissionais, desta forma faz-se necessário realizar a capacitação da equipe para um atendimento qualificado, resolutivo e humanizado (ÍNACIO; TOMASI; SORATTO, 2018).

Contudo, a atividade também possibilitou a valorização e reflexão positiva dos profissionais por meio dos relatos positivos, nos quais a conduta e

o cuidado da enfermagem frente ao paciente ocorria de forma profissional e humanizada. Sendo assim, a dinâmica realizada fomentou o aperfeiçoamento no atendimento da equipe de enfermagem por meio da reflexão do tema e da interação entre os interlocutores. A educação continuada dos profissionais de enfermagem através de implantação e utilização de metodologias ativas na prática in loco, facilita o aprendizado, a memorização dos conteúdos, além da participação dos profissionais, sendo no próprio turno, sem gerar horas extras, otimizando a jornada de trabalho (GARCIA ET AL, 2019).

O tema humanização deve ser trabalhado constantemente nas capacitações das instituições de saúde, pois a prestação constante de um atendimento humanizado é um desafio para os profissionais de enfermagem da área hospitalar, sobretudo em situações críticas como nos serviços de urgência e emergência, em decorrência da grande demanda e o estresse excessivo no trabalho. O enfermeiro tem papel como protagonista na efetivação da PNH, através de gerenciamento de casos, ordenação e direcionamento, possibilitando a atuação estratégica nas equipes profissionais e junto aos usuários dos serviços de saúde, diante da qualificação e humanização ao trabalho da enfermagem.

REFERÊNCIAS:

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização: Humaniza SUS [Internet]. Brasília (DF), 2005 Disponível em: <http://portal.saude.gov.br/saude/area.cfm?id_area=389>. Acesso em: 06/04/2020.

INACIO, Aline dos Santos; TOMASI, Cristiane Damiani; SORATTO, Maria Tereza. Demanda de atendimento em urgência e emergência hospitalar. **Revista Enfermagem Brasil**. v.17, n.6, p.596-605, 2018. Disponível em: <<http://portalatlanticaeditora.com.br/index.php/enfermagembrasil/article/view/629/pdf>>. Acesso em: 09/04/2020.

LAZZARI, Daniele Delacanal; JACOBS, Lilian Gabrielle e JUNG, Walnice. Humanização da Assistência na Enfermagem a partir da formação acadêmica. **Revista de enfermagem da UFSM**. Santa Maria, v.2, n.1, p.116-124, Jan/Abril 2012. Disponível em:

<<https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/3705/3133>> Acesso em: 06/04/2020.

GARCIA, Cledir Tania Franca; et al. Uso de metodologias ativas como prática para educação continuada em enfermagem em uma organização hospitalar. 6º Congresso Internacional em Saúde, Ijuí, 2019. Disponível em: <<https://publicacoeseventos.unijui.edu.br/index.php/conintsau/article/view/11297>> Acesso em: 09/04/2020.

SOUZA, Kayo Henrique Jardel Feitosa; et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev Gaúcha Enferm.** v.40, p. 1-10, Jun. 2019. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-14472019000100503> Acesso em: 06/04/2020.

Imagens relacionadas:

Figura 1 – Equipe de Enfermagem.



Fonte: os autores (2020)

Figura 2 - Dinâmica



Fonte: os autores (2020)