

REFLEXÃO SOBRE HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM EM  
TEMPOS DE PANDEMIA

BOLZAN, Emilly Paula; FREITAS Gabriéli; BALENA, Bruna; OSTROSKI, Kelyn<sup>1</sup>;  
POMPERMAIER, Charlene<sup>2</sup>;

## RESUMO

Trata-se de uma atividade educativa realizada na emergência de um Hospital de médio porte do Oeste de Santa Catarina, pelos acadêmicos da 9ª fase do curso de enfermagem, da Universidade do Oeste de Santa Catarina (UNOESC), com o intuito de fazer com que os colaboradores da emergência, refletissem sobre o atendimento prestado aos pacientes. No mês de março de 2021, mês que foi realizado a atividade, houve um aumento significativo dos casos de coronavírus, lotando o hospital e sobrecarregando os colaboradores. Ao observar isso, pensou-se na intervenção, como uma maneira de chamar atenção para o atendimento humanizado e os cuidados prestados pela equipe de enfermagem.

Palavras-chave: Enfermagem. Humanização. Cuidados.

A atuação do profissional de enfermagem no serviço de urgência e emergência é de suma importância, tendo em vista que esse profissional possui maior contato com o paciente desde a entrada em uma unidade ou hospital até sua alta ou transferência para outro local. O enfermeiro na urgência e emergência, realiza técnicas, procedimentos e atua na área do gerenciamento de enfermagem (SILVA, INVENÇÃO, 2018).

Os serviços de urgência e emergência são primordiais na assistência em saúde e podem ser ofertados pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Essas unidades de serviços de urgência e emergência são destinadas ao atendimento de pacientes com problemas agudos e com alta gravidade, com a garantia de assistência rápida e imediata, sendo que haja o risco de morte iminente, exigindo equipes preparadas (SOUSA et al, 2019).

As situações vivenciadas no sistema de saúde para atender à demanda gerada pela pandemia da COVID-19, foram preocupantes, já que gerou uma sobrecarga dos serviços de saúde em locais que a oferta dos mesmos não está preparada, operando além da capacidade, comprometendo assim o atendimento (NORONHA et al, 2020). À sobrecarga de serviços, pode ser devido a vários fatores: demanda excessiva, problemas de organização das redes de atenção à saúde, ausência e desordem no dimensionamento de recursos humanos, escassez de recursos materiais e violência. (SOUSA et al, 2019). A falta de recursos estruturais, aspectos referentes ao trabalho multiprofissional e mau funcionamento das redes de atenção à saúde, com pouca resolutividade da atenção básica e ausência de um sistema de referência e contrarreferência, tudo isto acarreta na superlotação nas unidades de emergência hospitalar podem influenciar na humanização nos serviços de urgência e emergência (SOUSA et. al, 2019).

Lançada em 2003, a Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar (BRASIL, 2013). O HumanizaSUS, como também é conhecida a PNH, aposta na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho (BRASIL, 2013).

A necessidade da humanização dos cuidados no âmbito hospitalar existe em um contexto social no qual alguns fatores têm contribuído para a fragmentação do ser humano como alguém compreendido com necessidades puramente biológicas: a tecnologia, a visão de que é a equipe de saúde que detém todo o saber e, não ter a percepção da integralidade do Ser Humano são exemplos destes fatores. (BARBOSA; SILVA, 2007). Perceber

o ser humano como alguém que não se resume meramente a um ser com necessidades biológicas, mas como um agente biopsicossocial e espiritual, com direitos a serem respeitados, devendo ser garantida sua dignidade ética, é fundamental para começarmos a caminhar em direção à humanização dos cuidados de saúde (BARBOSA; SILVA, 2007).

Humanizar o SUS requer estratégias que sejam construídas entre os trabalhadores, usuários e gestores do serviço de saúde (BRASIL, 2013).

Como acadêmicos do 9º período de enfermagem, fomos encorajados a realizar uma atividade de educação em saúde frente a um problema vivenciado nas aulas práticas. Desta forma, o objetivo deste relato é descrever uma atividade de educação em saúde com o tema humanização realizada no setor de emergência do Hospital Regional São Paulo.

O método utilizado foi a conscientização do problema que estava os afetando naquele momento. Segundo Paulo Freire (1970), a conscientização é um teste de realidade. Quanto mais conscientização, mais se “desvela” a realidade, mais se penetra na essência do objeto, frente ao que analisamos. A conscientização não pode existir sem o ato ação – reflexão. Assim, aplicamos o método de Paulo Freire, em forma da entrega de uma “caixinha de presente” a cada colaborador, contendo a seguinte frase, com alteração apenas do nome “Olá, eu sou a Maria, você foi a última pessoa que eu vi antes de ser intubada. Eu não sabia que ia morrer e nem que nunca mais veria os meus filhos! Vocês são anjos com asas!!! Por isso, sempre que puderem pegar na mão de um paciente, olhar nos olhos deles e possibilitar que eles se despeçam da sua família, façam!! Eu não tive essa chance!! Sei que estes dias têm sido difíceis e que fizeram tudo o que puderam por mim, por isso agradeço”, na tampa da caixinha havia um espelho, para que olhar e refletir sobre o texto e o bombom é a forma de agradecimento.

Humanizar os cuidados envolve respeitar a individualidade do Ser Humano e construir “um espaço concreto nas instituições de saúde, que legitime o humano das pessoas envolvidas”. Assim, para cuidar de forma humanizada, o profissional da saúde, principalmente o enfermeiro, que presta cuidados mais próximos ao paciente, deve ser capaz de entender a si mesmo

e ao outro, ampliando esse conhecimento na forma de ação e tomando consciência dos valores e princípios que norteiam essa ação. Neste contexto, respeitar o paciente é componente primordial no tocante a cuidados humanizados (BARBOSA; SILVA, 2007). Respeitar envolve ouvir o que o outro tem a dizer, buscando interpretar o que ouvimos, ter compaixão, ser tolerante, honesto, atencioso, é entender a necessidade do autoconhecimento para poder respeitar a si próprio e, então, respeitar o outro (BARBOSA; SILVA, 2007).

A intervenção teve suma importância no nosso aprendizado, pois nos deparamos com uma pandemia que causou uma superlotação e alta taxa de mortalidade no setor da emergência, o que não esperávamos. Assistindo essa realidade, vimos os profissionais de saúde cansados/esgotados, e muitas vezes prestando um atendimento não humanizado, o que nos fez pensar em uma intervenção onde pudéssemos trazer a conscientização do estado grave dos pacientes e humanização frente à momentos como este, em forma da distribuição das caixinhas, para que profissionais tivessem um outro olhar para o paciente, além do atendimento prestado (medicação, banho de leito, troca de curativo, etc.). A caixinha traz uma reflexão, para que nós, profissionais da saúde tenhamos mais empatia, carinho, atenção quanto prestamos um atendimento, que haja o toque, a aproximação, a compaixão com o próximo.

<sup>1</sup> Acadêmicas da 9ª fase do curso de enfermagem, Unoesc-Xanxerê.

<sup>2</sup> Professora orientadora Mestre em Biociências e Saúde

#### REFERÊNCIAS

SOUSA et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. 2019. Revista Gaúcha de Enfermagem. Pág. 1-10. Disponível em [:<https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v40/1983-1447-rgenf-40-e20180263.pdf>](https://www.scielo.br/pdf/rgenf/v40/1983-1447-rgenf-40-e20180263.pdf).

Acesso em: 21 abr. 2021.

SILVA, Amanda Mendes. INVENÇÃO, Andréa Santos. Atuação do enfermeiro no atendimento de urgência e emergência. 2018. Revista UNILUS Ensino e Pesquisa. V. 15, n. 39, abr./jun. Disponível em: <<http://revista.unilus.edu.br/index.php/ruep/article/view/1015/u2018v15n39e1015>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

NORONHA et al. Pandemia por COVID-19 no Brasil: análise da demanda e da oferta de leitos hospitalares e equipamentos de ventilação assistida segundo diferentes cenários. 2020. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/csp/2020.v36n6/e00115320/pt>>. Acesso em: 28 abr. 2021.

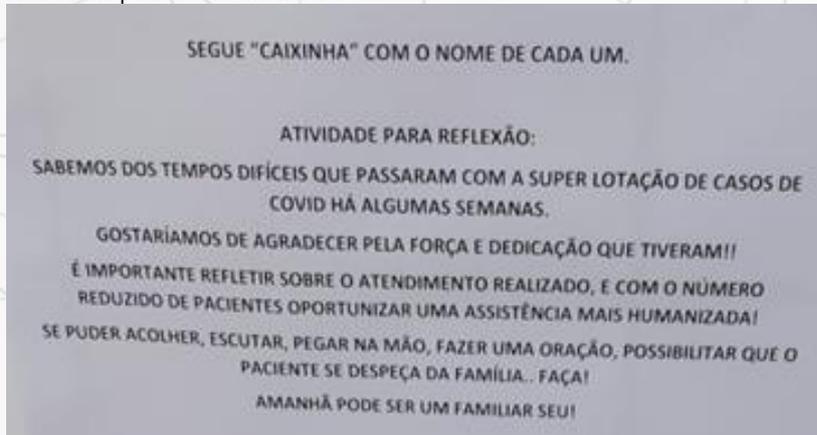
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ. Humanização. 2020. Disponível em: <<https://pensesus.fiocruz.br/humanizacao#:~:text=A%20humaniza%C3%A7%C3%A3o%20%C3%A9%20descrita%2C%20no,de%20subjetividades%20aut%C3%B4nomas%20e%20protagonistas.>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BARBOSA, I. DE A.; SILVA, M. J. P. Cuidado humanizado de enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. Revista Brasileira de Enfermagem, v. 60, n. 5, p. 546–551, 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/pdf/reben/v60n5/v60n5a12.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. Política Nacional de Humanização PNH. Brasília - DF. 1ªed, 2013. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)> Acesso em: 28 abr. 2021.

CORTEZ & MORAES. Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. São Paulo. 1979. Disponível em: <[https://www.fpce.up.pt/ciie/sites/default/files/Paulo%20Freire%20-%20Conscientiza%C3%A7%C3%A3o\\_pp.5-19.pdf](https://www.fpce.up.pt/ciie/sites/default/files/Paulo%20Freire%20-%20Conscientiza%C3%A7%C3%A3o_pp.5-19.pdf)>. Acesso em: 28 abr. 2021.

Imagens relacionadas  
Recado para os colaboradores



Fonte: compilação do autor

Caixinhas para refletir



Fonte: compilação do autor

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem

Título da imagem



Fonte: Fonte da imagem