

FACULDADE DE CIÊNCIAS E EDUCAÇÃO SENA AIRES

JÚLIA ALBUQUERQUE E SILVA

**A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A PACIENTES EM
UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**THE HUMANIZATION IN NURSING CARE TO PATIENTS IN UNITS OF EMERGENCY
AND EMERGENCY**

**VALPARAÍSO DE GOIÁS
2014**

JÚLIA ALBUQUERQUE E SILVA

**A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A PACIENTES EM
UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**THE HUMANIZATION IN NURSING CARE TO PATIENTS IN UNITS OF EMERGENCY
AND EMERGENCY**

Artigo apresentado à Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires como requisito obrigatório para a obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof.Msc.Walquiria Lene dos Santos

VALPARAÍSO DE GOIÁS
2014

**A HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM A PACIENTES EM
UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

**THE HUMANIZATION IN NURSING CARE TO PATIENTS IN UNITS OF EMERGENCY
AND EMERGENCY**

Júlia Albuquerque e Silva¹; Valquíria Lene dos Santos²

1- Acadêmica do curso de Graduação em Enfermagem, Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, Valparaíso - GO.

2- Orientadora Docente da FACESA. Mestre em Ciências da Saúde (UFG).

Correspondência: Prof^a. Valquíria Lene dos Santos. Rua Acre Quadra 02, Lotes. 17/18 - Chácaras Anhanguera - Valparaíso de Goiás - Goiás - CEP: 72870-000 Fone: (61) 3627-4200. E-mail: walquiria@senaaires.com.br. Telefone: (61)3627-4200.

Artigo atribuído ao Curso de Graduação em Enfermagem, Faculdade de Ciências e Educação Sena Aires, Valparaíso – GO, Brasil.

Área: Enfermagem.

Não há conflitos de interesse. Fontes de auxílio inexistentes para o desenvolvimento desse trabalho.

RESUMO

A humanização na saúde em especial nos serviços de urgência e emergência é vista como um grande desafio para enfermagem. Diante da realidade e do estresse comum aos usuários (externo e interno) das unidades e da necessidade de se atuar de forma mais humanizada no atendimento, é necessária uma reflexão sobre a humanização da assistência enfermagem, sendo assim o objetivo geral deste artigo é identificar a percepção do enfermeiro sobre a humanização no atendimento em uma unidade de atendimento a urgências e emergências, e o objetivo específico, conhecer o processo de atendimento humanizado em serviços de urgência e emergência dando ênfase à assistência de enfermagem. Trate-se de uma revisão da literatura por meio de artigos científicos indexados nas bases de dados virtuais. Artigos que se referiam à Humanização na Assistência de Enfermagem a Pacientes em Unidades de Urgência e Emergência. Os descritores utilizados foram: humanização, urgência e emergência, assistência de enfermagem em urgência e emergência. Foram analisadas um total de 35 literaturas, lidas na íntegra e classificados de acordo com a relação com o tema, as quais foram utilizadas 19 por tratar mais especificamente do tema, aonde 4 são artigos originais e 10 de revisão, 4 são trabalhos de conclusão de curso e 1 livro. E através desta prática revisão, mesmo diante de todos os fatores dificultadores, percebe-se a importância da qualificação da assistência de enfermagem em urgência e emergência e do fator humanização para que aconteça de forma plena e satisfatória e que a enfermagem tem um papel fundamental neste processo.

Palavras-chave: Humanização; Urgência e Emergência; Assistência de enfermagem e urgência e emergência.

ABSTRACT

The humanization of medicine especially in urgent and emergency services is seen as a major challenge for nursing. Faced with the reality and common stress users of the units and the need to act in a more humane way to care (external and internal), a reflection on the humanization of nursing, thus the purpose of this paper is needed is to identify the perception of nurses about the humanization of care in a care unit for the urgencies and emergencies, and specific goal, know the process of humane care in emergency and urgent care services with emphasis on nursing care. Treat yourself to a literature review by scientific articles indexed in virtual databases. Articles that referred to Humanizing Nursing Care to Patients in Emergency and Emergency Units. The keywords used were: humanization, emergency care, nursing care in emergency rooms. A total of 35 literature, read in full and classified according to the relationship with the subject, which were used to treat 19 more specifically the topic, where 4 are original and review articles 10, were analyzed 4 are works completion course and 1 book. And through this practical review, even before all the complicating factors, realizes the importance of the classification of nursing care in emergency rooms and humanization for it to happen fully and satisfactorily and that nursing has a key role in process.

Keywords: Humanization; Emergency Department; Nursing care and emergency care.

INTRODUÇÃO

A enfermagem é uma profissão que se desenvolveu através dos séculos, mantendo uma estreita relação com a história da civilização. Neste contexto, ela tem um papel preponderante por ser uma profissão que busca promover o bem estar do ser humano, considerando sua liberdade e dignidade, atuando na promoção da saúde, prevenção de enfermidades, no transcurso de doenças e agravos, nas incapacidades e no processo de morrer¹.

A enfermagem se ramifica em especializações, para melhor atender o paciente, sendo uma delas a emergência e urgência². As emergências são unidades hospitalares destinadas a atender indivíduos que necessitam de assistência imediata³. E situações de emergência e urgência são conjunto de métodos e ações executadas por pessoas treinadas e direcionadas para a estabilização do quadro clínico apresentado pelo paciente e, posterior recuperação da saúde afetada².

A urgência e emergência apresentam características totalmente diferentes de outras unidades. É um ambiente cuja dinâmica impõe ações complexas, nas quais a presença da finitude da vida é uma constante, gerando ansiedade, tanto do doente e familiar, como dos profissionais que ali desempenham suas atividades¹. A urgência e emergência necessitam ainda de serviços de alta complexidade no atendimento a paciente em situação de risco iminente de vida. No entanto, as tecnologias avançadas utilizadas nem sempre garantem a qualidade da assistência, pois há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho nesse processo².

E além dos procedimentos técnicos utilizados em situações de emergência, o acolhimento e a afetividades demonstrados pelos profissionais da saúde são decisivos para uma expectativa de que as ações sejam efetivas e satisfatórias³.

E considerando toda imprevisibilidade, o ritmo acelerado de trabalho, a vigilância constante, a sobrecarga física e emocional, e a busca incessante pela manutenção da vida, a assistência humanizada nesse âmbito emergência é sempre questionada².

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 vulnerabilidade⁴.

A assistência humanizada é o cuidado que se resgata dos pequenos e grandes eventos do dia a dia, que tornam o ser humano único e especial nos diferentes espaços e situações em que se encontra no sentido de prestar um atendimento personalizado, voltado não para a doença, mas para o ser que adocece⁵.

A preocupação com a “humanização” surgiu vinculada à saúde da mulher e humanização dos partos, sendo uma reivindicação dos movimentos sociais. No ano 2000, o governo federal lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). Em 2002, foi aprovado o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência. Em 2004, o PNHAH passou a Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS com o desafio de viabilizar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS)⁶.

Em virtude da realidade vivenciada no trabalho em unidades de atendimento a urgências e emergências, surgiu o interesse de identificar a percepção do enfermeiro frente ao atendimento humanizado para com o paciente, pois cuidar humanamente

implica em uma assistência de qualidade, trazendo assim, benefícios tanto para a equipe de enfermagem, deste modo proporcionando um ambiente de trabalho ético e agradável, quanto para o paciente, que passa a ser cuidado de forma holística e integral. Discutir "humanização" na enfermagem é falar de seu instrumento de trabalho, o cuidado, que "se caracteriza como uma relação de ajuda, cuja essência constitui-se em uma atitude humanizada", apoiando o cuidado numa relação inter-humana (RIZZOTO *apud* CORBANI; BRÊTAS; MATHEUS, 2009)⁷.

Contudo, é importante ressaltar que, muitas vezes, devido à sobrecarga imposta pelo cotidiano do trabalho, a enfermagem presta uma assistência mecanizada e tecnicista. Da mesma maneira, as relações de trabalho, em função de fatores internos e externos à enfermagem, vêm se dando de modo pouco humanizado, interferindo diretamente na própria assistência⁸.

Então se torna um desafio para a enfermagem à construção de seu fazer, considerando as dimensões éticas, subjetivas, técnicas e institucionais – do cuidado e – valores, sentimentos e limites – do ser de cuidado e do ser cuidador, especialmente quando o cenário laboral é uma unidade de emergência e suas especificidades⁹.

Diante da realidade e do estresse comum aos usuários (externo e interno) das unidades de emergência e da necessidade de se atuar de forma mais humanizada no atendimento, é necessária uma reflexão sobre a humanização da assistência de enfermagem que vem sendo precariamente exercida em dias de hoje, predominando o avanço tecnológico e científico e, muitas vezes, fragmentando-se a atenção que deveria ser dispensado de forma mais humana¹⁰. Parte-se deste pressuposto o desenvolvimento deste trabalho para que possa contribuir para o entendimento do tema junto aos acadêmicos e profissionais da enfermagem, uma que a humanização tem se tornado destaque e que o profissional de enfermagem é um dos principais responsáveis por esta

prática. Para isso, o objetivo de identificar a percepção do enfermeiro sobre a humanização no atendimento em uma unidade de atendimento a urgências e emergências, e o objetivo específico, conhecer o processo de atendimento humanizado em serviços de urgência e emergência no ambiente hospitalar dando ênfase à assistência de enfermagem.

METODOLOGIA

Este estudo constitui-se de uma revisão de literatura, realizada entre janeiro a maio de 2014, tendo como local de busca os bancos de dados virtuais, por meio de consultas a artigos científicos publicados entre os anos de 1998 e 2013. Foram também pesquisados capítulos de livros e materiais de apoio disponibilizados, lidos na íntegra e classificados de acordo com a relação com o tema, sendo analisado um total de 35 trabalhos, os quais foram utilizados 19 por tratar mais especificamente do tema, aonde 4 são artigos originais, 10 de revisão, 4 são trabalho de conclusão de curso e 1 livro. As terminologias “humanização”, “urgência e emergência” e “assistência de enfermagem em urgência e emergência”, foram utilizadas como estratégicas de busca.

Realizada a leitura exploratória e seleção do material, principiou a leitura analítica, por meio das leituras das obras selecionadas, que possibilitou a organização das ideias por ordem de importância e a sintetização destas que visou à fixação das ideias essenciais, que foram das anotações da tomada de apontamentos, foram confeccionados fichamentos, que objetivaram a identificação das obras consultadas, o registro do conteúdo das obras e ordenação dos registros.

Os fichamentos propiciaram a construção lógica do trabalho, que consistiram na coordenação das ideias que acataram os objetivos da pesquisa. Todo o processo de

leitura e análise possibilitou a criação de três categorias (o que os autores falaram e que se coincidem).

Autor	Ano	Revista	Palavras Chaves	Resumo
1. Aline AS; Eurípedes CO; Shélida HAO; Nilzemar RS.	2012	Ciência et práxis.	Humanização, urgência e emergência, enfermagem.	Este trabalho teve como objetivo analisar, através da percepção do enfermeiro, que presta atendimento nos pronto-socorro, a assistência de enfermagem humanizada recebida e, do profissional de enfermagem, a sua assistência prestada ao usuário. É um estudo com abordagem qualitativa, de caráter descritivo e exploratório.
2. Fernandes jordana Cristina Guimarães; Josileide Tavares Barbosa Silva; Suélem Ferreira da Silva; Brasileiro Marislei Espíndola.	2010	Revista eletrônica de enfermagem do centro de estudos de enfermagem e nutrição.	Enfermagem, emergência e urgência e usa humanização.	O presente artigo tem por objetivo descrever se existe humanização da enfermagem dentro da equipe da unidade de suporte avançado (usa) durante os atendimentos de emergência e urgência. Material e método: estudo bibliográfico, exploratório e retrospectivo com análise integrativa, qualitativa da literatura disponível em bibliotecas convencionais e virtuais.
3. Andrielli Fell; Fabiane Cristina Matté; Gislaine Boschettida Campo.	2010	Relatório de prática assistencial apresentado no curso de enfermagem da unochapec. .	Humanização, paciente, enfermagem e emergência.	Objetivos: geral: identificar a percepção da equipe de enfermagem em relação à assistência prestada, observando suas dificuldades em prestar assistência de forma humanizada a fim de propiciar aos mesmos subsídios para o atendimento humanizado, de acordo com a política nacional de humanização. Metodologia: trata-se de uma prática assistencial desenvolvida em um hospital de xaxim/SC, durante o período de fevereiro a maio de 2010.
4. Daniele Delacanal Lazzari; Lilian Gabrielle Jacobs; Walnice Jung.	2012	Rev. enferm ufsm	Cuidados de enfermagem, humanização da assistência e programas de graduação em enfermagem.	Objetivo: compreender como enfermeiros realizam assistência humanizada Diante dos aprendizados adquiridos em sua vivência acadêmica. Método: trata-se de um Estudo qualitativo, de natureza descritiva exploratória, desenvolvido com oito enfermeiros.
5. Inês Maciak; Juliana Vieira de Araujo Sandri; Fernanda Drechspier.	2009	Cogitareenferm	Assistência de enfermagem, humanização da assistência e	Este artigo tem como objetivo analisar o atendimento recebido, a satisfação e os problemas enfrentados na unidade de

			serviços de saúde.	emergência do huop, segundo a percepção dos usuários ou familiares. Estudo qualitativo, de caráter descritivo e exploratório.
6. Lícia Mara Brito Shiroma.	2008	Dissertação	Organização e administração, enfermagem, classificação, triagem e enfermagem em emergência.	Trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória, realizada na emergência (emg) adulto de um hospital público localizado na região sul do Brasil. Teve como objetivo identificar e analisar a visão dos enfermeiros quanto ao acolhimento com avaliação e classificação de risco (aacr) no contexto da política nacional de humanização (pnh) do sistema único de saúde (sus).
7. Daniele Damke.	2011	Trabalho de conclusão de curso	Humanização, enfermagem e Emergência.	O objetivo foi conhecer as formas de humanização utilizadas pelos enfermeiros. Utilizou-se a metodologia qualitativa num estudo com delineamento descritivo, exploratório.
8. Neusa Collet; Célia Alves Rozendo.	2003	REV. bras enferm	Assistência de enfermagem, trabalho de enfermagem e humanização.	Neste ensaio temos como objetivo refletir sobre o tema da 63ª semana brasileira de enfermagem: "humanização e trabalho: razão e sentido na enfermagem".
9. Clara de Cassia Versiani; Keomas Máximo Silva; Tereza Cristina Silva Bretãs; Frederico Marques; Simone Guimarães Teixeira Souto; Daniela Oliveira Lima Magalhães; Lorena Roseli Rios; Débora Santos Rocha; Larissa Silva Teixeira; Leandro Barbosa Batista; Lorena Antunes Aarbosa.	2012	Revista digital	Humanização da assistência, Enfermagem e Enfermagem em emergência.	A humanização tem se tornado destaque, e que o profissional de enfermagem é um dos principais responsáveis por esta prática, então, buscou-se verificar as possibilidades de um processo de atendimento humanizado em atendimentos de urgência e emergência no ambiente hospitalar. Caracterizou-se por uma revisão de literatura tendo como base os bancos de dados virtuais, biblioteca virtual de saúde (bvs), birem, scielo, além do uso da rdc nº 50, constituição federal de 1988 e lei 8.080, no mês de junho do ano de 2010.
10. Daiane Dal pai, Liana Lauert.	2005	REV. bras enferm	Cuidados de enfermagem, enfermagem em emergência e teorias de planejamento	Este relato de experiência descreve o suporte humanizado prestado pela enfermeira no atendimento a pacientes em situação eminentemente crítica de saúde, do hospital de pronto socorro de Porto Alegre (Brasil).
11. Ana Lúcia de Assis Simões; Fernanda Resende Rodrigues; Darlene Mara dos Santos Tavares; Leiner Resende Rodrigues.	2007	Texto contexto enferm	Saúde, Atenção primária à saúde e Enfermagem.	Este estudo teve como objetivo identificar, na literatura nacional, a produção científica sobre humanização na atenção primária à saúde, destacando os principais aspectos abordados. Realizou-se pesquisa bibliográfica nos

				periódicos nacionais, através da base de dados literatura latino-americana e do caribe em ciências da saúde, obtendo-se 31 artigos que foram analisados através de leitura exploratória, seletiva, analítica e interpretativa.
12. Inaiá Monteiro Mello	2008	Livro		Este livro tem o objetivo de ajudar os profissionais da saúde, interessados no assunto, a compreender de maneira básica a proposta de humanização da assistência hospitalar no Brasil, principalmente a do Ministério da Saúde, sendo escolhidos alguns temas e exemplos para ajudar a compor um quadro de referência.
13. Mércia Aleide Ribeiro Leite	2010	Tese	Humanização da assistência, Serviços médicos de emergência e Equipe de assistência ao paciente.	Esse estudo consiste na busca de compreensão do cotidiano de profissionais de saúde quando ficam frente uns aos outros e ao paciente, durante o primeiro atendimento em uma sala de emergência de um pronto-socorro bem como a compreensão do sentido atribuído por eles à humanização da assistência.
14. Rosângela Minardi Mitre Cotta; Roberta Sena Reis; Aline Aparecida de Oliveira Campos; Andréia Patrícia Gomes; Vanderson Espiridião Antonio, Rodrigo Siqueira Batista.	2011	Ciência & saúde coletiva	Humanização em saúde, metodologia ativa de ensino aprendizagem e educação permanente.	Objetivo: discutir a experiência do curso de capacitação dos profissionais de saúde de uma unidade de saúde pública-ambulatorial, com base na perspectiva da humanização, visando a implementação de um modelo sanitário comprometido com os valores essenciais impressos nos ideais do SUS. Métodos: a metodologia de ensino-aprendizagem utilizada baseou-se na problematização, utilizando-se do processamento de uma situação problema elaborada a partir da experiência dos docentes.
15. Luciene Miranda de Andrade; Emanuelle Carlos Martins; Joselany Afio Caetano; Enedina Soares; Eveline Pinheiro Beserra.	2009	Ver eletr. Enf	Serviço médico de emergência, humanização da assistência e enfermagem.	Este estudo teve como objetivo investigar a percepção do acompanhante acerca da humanização do atendimento de emergência, realizado numa instituição pública de referência no município de Fortaleza-CE, durante o segundo semestre de 2006. Para coleta de dados participaram dez acompanhantes, ao final de cada atendimento, cujos resultados revelaram como mais importantes: falta de comunicação; alta demanda; problemática da infra-estrutura; compromisso profissional

				comprometendo humanização no processo de assistência ao cliente.
16. Bruno Henrique de Britto Ravazzi; Dalson Roberto Souza Dias; Mariana Alves de Oliveira; Marilisa Baralhas.	2009	Trabalho de conclusão de curso de enfermagem para obtenção de título.	Humanização, Hospital, Assistência, Ética e Profissionais da saúde.	Trata-se de um estudo descritivo, do tipo pesquisa bibliográfica, que aborda o tema humanização e objetivou descrever seu contexto histórico no ambiente hospitalar e as suas atuais perspectivas.
17. Viviane Oliveira Ramos; Maria Cristina Sanna.	2005	Revista brasileira de enfermagem	História da enfermagem, prática profissional e atendimento de emergência pré-hospitalar.	Estudo bibliográfico de caráter histórico que tem por objetivos identificar marcos históricos da inserção da enfermeira no atendimento pré-hospitalar, identificar as transformações ocorridas em sua atuação e as conexões com os aspectos legais do exercício profissional.
18. Camila Calhau Andrade; Leane Santana Lacerda; Ramon Missias Moreira; Jules Ramon Brito Teixeira; Rita Narriman Silva de Oliveira Boery.	2013	Revista digital	Humanização da assistência, Emergência e Ética em enfermagem.	O presente artigo buscando: estabelecer uma reflexão sobre o processo de humanização na assistência hospitalar, em especial nos atendimentos de urgência e emergência traçando as principais facilidades e entraves para tal prática. Assim, esse estudo caracterizou-se por uma revisão de literatura tendo como base os bancos de dados virtuais da Bireme, do período de 2006 a 2011.
19. Adriana Martins Gallo; Hellen Caroline de Mello.	2009	Revista f@pciência,	Humanização, Assistência de enfermagem e Urgência e Emergência.	Para o desenvolvimento deste trabalho, partiu-se do pressuposto de que a humanização tem se tornado destaque, que o profissional de enfermagem é um dos principais responsáveis por esta prática, e então, buscou-se verificar as possibilidades de um processo de atendimento humanizado em atendimentos de urgência e emergência no ambiente hospitalar. Caracterizou-se por uma revisão de literatura tendo como base os bancos de dados virtuais Bireme, Scielo, no período de 2000-2007.

RESULTADO E DISCURSÕES

HUMANIZAÇÃO

Humanização é uma expressão de difícil conceituação, tendo em vista seu caráter subjetivo, complexo e multidimensional¹¹.

Alguns conceitos ou tentativas de definição de humanização encontrados na literatura são: humanização é o ato de humanizar, ou seja, dar estado ou condições de homem, no sentido de ser humano (Grande Biblioteca Larousse Cultural, 1998); humanização é o aumento do grau de corresponsabilidade na produção de saúde e de sujeitos (Ministério da Saúde, Política Nacional de Humanização Hospitalar, 2003). Humanização diz respeito à mudança na cultura da atenção dos usuários e da gestão dos processos de trabalho¹².

Estes conceitos podem ser traduzidos como uma busca incessante pelo conforto físico, psíquico e espiritual do paciente, família e equipe, elucidando assim a importância da mesma durante o período da internação (BOLELA, JERICÓ, 2006). Sendo assim, a humanização representa um conjunto de iniciativas que visam à produção de cuidados em saúde, capazes de conciliar a melhor tecnologia disponível com promoção de acolhimento, respeito ético e cultural do paciente, espaços de trabalho favoráveis ao bom exercício técnico e a satisfação dos profissionais de saúde e usuários⁹.

No entanto, os significados de humanização da assistência são, muitas vezes, determinados pela época, pelos processos econômicos, pelas relações interpessoais. O que interessa é compreender a formação dos significados, o que os suscitou, é saber o que os tornou possíveis, pois de alguma forma eles mudaram algumas ações e práticas em saúde¹³.

A humanização como estratégia de intervenção nos processos de trabalho e na geração de qualidade de saúde, vai ao encontro dos princípios do SUS, ao enfatizar a

necessidade de se assegurar atenção integral à população, bem como estratégias que ampliem condições de direitos e de cidadania dos indivíduos¹⁴.

No cuidado à saúde, em nosso país, a humanização do cliente está incluída na Constituição Federal Brasileira de 1988 que garante a todos o acesso à assistência à saúde de forma resolutiva, igualitária e integral. Em 2001 o Ministério da Saúde do Brasil lançou o Programa Nacional De Humanização da Assistência Hospitalar, tanto entre si como no hospital com a comunidade. Para isto, é preciso valorizar o ser humano, qualificando os hospitais públicos, transformando-os em organizações modernas, solidárias, com vistas a atingir as expectativas dos gestores e da comunidade¹⁵.

Em 2003, com a nova gestão do Ministério da Saúde, foi iniciada uma proposta que expandisse a humanização para além do ambiente hospitalar: a Política Nacional de Humanização do SUS – Humaniza SUS. Essa política visa atingir todos os níveis de atenção à saúde, entendendo a humanização como uma transformação cultural. Associa o acolhimento com a classificação de risco, conforme o grau de sofrimento, potencial de risco de vida ou agravos à saúde¹¹.

O Ministério da Saúde nos últimos anos vem apostado significativamente na melhoria de qualidade e da eficiência do Sistema Único de Saúde, e sua maior estratégia está no investimento de equipamentos, tecnologias e na recuperação física de hospitais, mas também empreendendo esforços para imprimir uma maior qualidade no gerenciamento das instituições e no atendimento à população. O aprimoramento tecnológico certamente terá seu impacto minimizado se for acompanhado por um correspondente avanço na construção de relações humanas no trabalho e atendimento em saúde, pautada em um padrão ético de respeito, solidariedade e dignidade¹⁶.

Deve-se ressaltar que humanizar implica também investir no trabalhador para que ele tenha condições de prestar atendimento humanizado. Além disso, a arquitetura, o acabamento, as dimensões, as salas de estar das unidades de serviços são alguns itens importantes no que diz respeito à parte física, muito influente no preparo de um ambiente humano¹¹.

A humanização depende ainda de modificação no modo de pensar e agir das pessoas, na ênfase aos valores atrelados à defesa da vida, a fim de tornar criativo e prazeroso o modo de fazer o trabalho¹⁴. Ou seja, a humanização não é apenas resgatar o mais bonito do humano ou quanto “somos maravilhosos”, mas nos resgatar de forma interior e em todas as dimensões da comunicação (verbal e não verbal). Temos que entender que a nossa habilidade de comunicação passa pela capacidade de nos relacionar com quem está a nossa volta, o que significa conquistar o melhor de nós mesmos quando nos relacionamos com o outro¹³.

É direito de todo cidadão ter acesso ao atendimento público de qualidade, mas para isso faz-se necessário à melhoria do sistema de saúde como um todo. Dois aspectos nos parecem fundamentais para construção da humanização no serviço em saúde. Um deles está vinculado à qualidade de relacionamento que se estabelece entre os profissionais de saúde e os usuários no processo de atendimento à saúde e o outro está vinculado às formas de gestão dos serviços de saúde⁸.

Assim, humanizar passa a ser responsabilidade de todos, individual e coletivamente; jamais estará dada, sendo preciso reconstruí-la em todos os atos em saúde, quer aqueles burocrático-administrativos (gestão), quer aqueles relacionais. Humanizar no setor de saúde e ir além da competência técnica científica-política dos profissionais que precisam estar pautadas no respeito ao ser humano, no respeito à vida,

na solidariedade, na sensibilidade de percepção das necessidades singulares dos sujeitos envolvidos¹².

URGÊNCIA E EMERGÊNCIA VERSUS ATENDIMENTO HUMANIZADO

Muito se tem discutido a respeito da humanização no atendimento hospitalar devido, principalmente, à vulnerabilidade do paciente e ao confronto entre tecnologia e humanização. No entanto, os estudos têm dado pouca ênfase à relevância dessa temática nos atendimentos de urgência e emergência, onde o sujeito muitas vezes é um cliente crítico que necessita de atendimento rápido, mas que da mesma forma necessita e busca em atendimento de qualidade e humanizado¹¹.

Segundo o Ministério da Saúde, o atendimento pré-hospitalar pode ser definido como a assistência prestada em um primeiro nível de atenção, aos portadores de quadros agudos, de natureza clínica, traumática ou psiquiátrica, quando ocorrem fora do ambiente hospitalar, podendo acarretar sequelas ou até mesmo a morte¹⁷. Ou seja, os servidores hospitalares de urgência/emergência representam a porta de acesso ao atendimento de alta complexidade e a eles deveriam ser destinados os casos mais graves ou com risco iminente de morte, mas observamos uma superlotação em decorrência da ineficiência da atenção primária ou secundária e o deslocamento indevido da população ao pronto-socorro⁶.

No contexto da assistência em unidade de emergência, pode-se perceber uma dificuldade maior para exercício da PNH, visto que por tratar-se de atendimento de urgência e emergência, a diversidade de serviços de alta complexidade é grande, e estes exigem tecnologias que não garantem qualidade da assistência, pois há influencia decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho neste processo¹⁸. E há também com passar do tempo à tendência da maioria dos profissionais é fazer o do

trabalho uma rotina, com regras e normas, muitas vezes devido a pouco pessoal para prestar atendimento e até mesmo pelo mau uso de serviços por parte da população, levando a equipe a não dar conta de prestar a assistência esperada pela sociedade³.

Pai e Lautert (2006), afirma que na busca pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dar por meio do suporte à vida, exigindo agilidade e objetividade no fazer. Desta forma, quando se fala em humanização nas unidades de urgência e emergência, pensa-se na descentralização do atendimento e remete-se à necessidade de resgatar de um atendimento mais humano que seja capaz de focar a dignidade das pessoas em situações de necessidades de cuidados ou atenção, algo presente em todo momento nos serviços de emergência¹⁸.

O cuidador/profissional de saúde é elemento fundamental para o cuidado humanizado não somente pela competência técnica, mas pela vivência ética³.

Embora exista o estresse característico da unidade de emergência, faz-se necessária a elaboração de estratégias de aplicabilidade na dinâmica do serviço no intuito de amenizar fatores possíveis de interferir na qualidade do atendimento. Portanto, a humanização no ambiente de atendimento de urgência e emergência precisa ser trabalhada com vista a intervenções voltadas ao bem-estar do paciente/família, dos profissionais, da comunidade em geral e da instituição⁹.

Desta forma, acredita-se que é viável que se implante um processo de atendimento humanizado nessas unidades, principalmente pela maioria vista em longo prazo, tanto nas relações interpessoais entre profissionais como na melhoria da qualidade da assistência ao paciente/cliente e também aos seus entes envolvidos neste processo⁹.

É importante destacar ainda, que para a implantação do cuidado com ações humanizadas é preciso valorizar a dimensão subjetiva e social em todas as práticas de

atenção e gestão no SUS, fortalecer o trabalho em equipe multiprofissional, fomentar a construção de autonomia e protagonismo dos sujeitos, fortalecer o controle social com caráter participativo em todas as instâncias gestoras do SUS, democratizar as relações de trabalho e um ponto muito importante: valorizar os profissionais de saúde¹⁸.

A ASSISTENCIA DE ENFERMAGEM HUMANIZADA EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Pensar em relação humanização/trabalho em enfermagem nos remete a duas diferentes formas de abordar o assunto. Podemos estar nos referindo à humanização do trabalho de enfermagem ou ao trabalho humanizado da enfermagem. No primeiro caso, estaríamos nos referindo ao desenvolvimento de uma assistência de enfermagem humanizada e, no segundo, a um processo de trabalho que humanize as relações de trabalho de enfermagem. Nos dois casos estaríamos falando da razão e do sentido que esses conceitos abarcam na profissão. Enfermagem, pois a enfermagem é, essencialmente, cuidado, e cuidado prestado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade⁸.

A enfermagem é uma profissão de muitas técnicas e cuidados, mas o maior desafio está aprendendo a escutar, acolher o outro, partilhar o momento, aprender com o outro, ser coerente, sorrir, criar harmonia, não rotular, atender prontamente e acima de tudo ser apaixonada pelo que faz. Deus nos deu o rosto, nós fazemos as nossas expressões¹⁶.

O cuidador, objetivo da prática da enfermagem, desenvolve-se no encontro com o outro, sendo facilmente reconhecido como uma necessidade nos momentos críticos da existência do ser humano, isto é o nascimento, a doença e a morte. Precisa, no entanto, ser sentido, assumido e exercitado no dia a dia da enfermagem para evitar que sua prática se torne mecânica, impessoal e até desumana¹⁰.

A humanização na saúde, em especial nos serviços de urgência e emergência, como um grande desafio para a enfermagem, que envolve uma construção permanentes de cidadania e corresponde à produção de novas atitudes por parte de trabalhadores, gestores e usuários, de novas éticas no campo do trabalho, incluindo aí o campo da gestão e das práticas de saúde, superando problemas e desafios do cotidiano do trabalho¹⁸.

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 negação e a fuga. O resultado é uma atuação fria e distante com o cliente e seus familiares evitando qualquer envolvimento emocional e diálogo¹.

A organização de atendimento de enfermagem no pronto-socorro de estrutura com atendimentos de emergência e de urgência, exigindo um fluxo de diversidade de atendimento. A estrutura física associada à rotatividade de pacientes compromete o atendimento, tornando o ambiente de trabalho em espaços limitados e inadequados, intervindo assim na organização do atendimento de enfermagem⁵.

Destaca-se que há certa dificuldade da parte dos trabalhadores para atuar na política de humanização, certa desmotivação, uma vez que o processo de humanização no trabalho da enfermagem é uma questão a ser refletida, pois a maioria dos profissionais enfrenta situações difíceis em seu ambiente de trabalho, tais como baixas remunerações, pouca valorização da profissão e descaso frente aos problemas identificados pela equipe, especialmente quanto ao distanciamento entre o trabalho prescritivo, o preestabelecido institucionalmente e aquele realmente executado junto ao cliente¹⁹.

Acredita-se que, em meio às limitações existentes, planejar o cuidado de enfermagem nesta perspectiva pode vir a ser uma alternativa para a inclusão desta prática no cotidiano de trabalho. As verdadeiras dimensões do cuidar – éticas, subjetivas, técnicas e instituições – devem ser claras para o planejamento da humanização da assistência. Esta pode ser pensada enquanto acolhimento que permita reflexões e criações coletivas, com comprometimento dos envolvidos e poderá iniciar pelo resgate do sentido da enfermagem enquanto profissionais do cuidado¹⁰.

CONCLUSÃO

Após a extensa leitura de todos os autores analisados para a realização deste artigo, foi possível identificar que o processo de humanização na atualidade é bastante discutido. E, através desta prática revisão percebe-se a importância da qualificação da assistência de enfermagem em urgência e emergência, depende sim do fator humanização para que aconteça de forma plena e satisfatória.

Por outro lado, destaca-se a rotina estressante destes setores, onde lidar com dor e morte torna-se quase uma constante, podendo assim, facilitar a distância dos trabalhadores com a realidade emotiva vivenciada pelos familiares neste momento. Mas não é uma regra, pois a convivência com o sofrimento, mesmo que alheio, pode por outro lado, propiciar a experiência de viver numa diversidade de situações nas quais, mesmo diante das tensões e dos riscos nos momentos mais difíceis, é possível trilhar novos caminhos que podem demonstrar a solidariedade implicada no cuidado e a consequente humanização.

A enfermagem tem papel fundamental nesse processo, não porque ela que acompanha mais aproximadamente os usuários dos serviços de saúde, mas porque é a enfermagem que tem discutido mais profundamente essa questão, é a enfermagem que

tem resgatado em sua prática profissional a humanização como aspecto fundamental do seu trabalho, é a enfermagem que tem produzido conhecimento acerca do tema, trazendo-o ao debate, é a enfermagem que tem questionado e revisado suas próprias condutas, fazendo enfrentamentos importantes tendo como fundamentos a defesa da vida.

Observei que há necessidade de que o enfermeiro reavalie seu cuidado, de maneira a perceber que os princípios bioéticos devem reger sua prática sempre, de forma a auxiliar no respeito ao paciente e no cuidado humanizado de enfermagem. O ideal é que na verdade esse processo de conscientização comece durante o processo de graduação, período em que os futuros profissionais de saúde estão sendo treinados e modelados para exercer tal função, fazendo com que o cuidado não se torne apenas a aplicação de técnicas de enfermagem, mas sim uma prática complexa que considera que aquele a quem se presta o cuidado é um ser digno, com necessidades não apenas biológicas, mas psicológicas, sociais e espirituais.

Acredito que este estudo me beneficiou e oportunizou adquirir maior conhecimento sobre os conteúdos dispostos nos mesmos, contribuindo de forma significativa, com minha formação profissional. Com isso, esperando esperamos que esta discussão possa contribuir para ampliar a compreensão dos significados desse conceito, bem como suas possibilidades de aplicação em pesquisas de avaliação e nas práticas de saúde. E que os profissionais da saúde, trabalhem com mais competência e amor ao próximo.

REFERENCIAS

01. Soares AA; Eurípedes CO; Shélida HAO; Nilzemar RS. A Humanização do atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros: revisão de literatura. *Ciência et Praxis*. 2012; 5 (9): 77-

84. Disponível em:
<http://www.fip.fespmg.edu.br/ojs/idx.php/scientae/article/viewArticle/305>

02. Cristina FJ, Barbosa GJT, FerreiraSS, Espíndula MB. Humanização da enfermagem dentro da equipe da Unidade de Suporte Avançado (USA) durante os atendimentos de emergência e urgência. Revista Eletrônica de Enfermagem Ceen. 2010 ago-dez 3(1): 1-15. Disponível em: www.cogls.ucg.br/ArquivosUpload/1/File/.../SAUDE/14-.pdf

03. Fell A, Matté FC, Campo GB. Humanização da assistência de enfermagem à pacientes atendidos na emergência em um hospital de pequeno porte no município de Xaxim – SC (Fundamentado na teoria de Josephine e. Paterson e Loretta t. Zderad). Chapecó – SC, 2010.

04. Lazzari DD, Jacobs GL, Jung W. Humanização da assistência na enfermagem a partir da formação acadêmica. Rev Enferm UFSM. 2012 jan-abr 2(1):116-124. Disponível em: <http://cascavel.ufsm.br/revistas/ojs-2.2.2/index.php/reufsm/article/view/3705>

05. Maciak I, Sadri JVA, Spier FD. Humanização da assistência de enfermagem em uma unidade de emergência: percepção do usuário. Cogitare Enfem. 2009 Jan/Mar; 14(1): 127-35. Disponível em:
http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=144743

06. Shiroma LMB. Classificação de risco em emergência no contexto da política nacional de humanização do sus – um desafio para enfermeiros/as – um desafio para as/os enfermeiras/os [Dissertação][internet]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2008. Disponível em:
<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/91291/261713.pdf?sequence=1>

07. Damke D. A percepção do enfermeiro sobre a humanização no atendimento em emergência [Monografia]. Novo Hamburgo: Universidade Feevale; 2011.
08. Collet N, Rozendo CA. Humanização e trabalho na enfermagem. Ver. Brás Enfer. 2003 mar/abr; 56(2): 189-192. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672003000200016&script=sci_arttext
09. Versiani CC, Silva KM, Bretãs TCS, Marques F, Souto SGT, Magalhães DOL, et al. Humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e Emergência e emergência hospitalar: um desafio. Revista digital. [periódico internet].2012 [acesso em 16 maio 2014]. Disponível em: <http://www.efdeportes.com;efd170/humanizacao-da-assistencia-de-enfermagem.htm>
10. Pai DD, Lauert L. Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem. Ver. Brás Enferm. 2005 mar-mar; 58(2): 23-4. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reben/v58n2/a21>
11. Simões ALA, Rodrigues FR, Tavares DMS, Rodrigues LR . Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. Texto Contexto Enferm. 2007 Jul-Set; 16(3): 439-44. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci_arttext
12. Mello IM. Humanização da Assistência Hospitalar no Brasil: conhecimentos básicos para estudantes e profissionais. [periódico na internet]. 2008. [acesso em 16 maio 2014]. Disponível em: http://www.chnet.usp.br/humaniza/pdf/livro/livro_dra_inaia_Humanizacao_nos_Hospitais_do_Brasil.pdf

13. Leite MAR . Significado de humanização da assistência para os profissionais de saúde que atendem na sala de emergência de um pronto-socorro. [Tese] [Internet]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais com; 2010. [acesso em 2014 maio 10]. Disponível em: http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bistream/handle/1843/BUOS8M5FJ5/o-sognificado_de_humaniza_o_da_assist_ncia_`para_os}_profissionais_de_sa_de_que_atendem_na_sala_de_emerg_ncia_de_um_pronto_1.pdf?sequence=1
14. Cotta RMM , Reis RS, Campos AAO, Gomes AP, Antônio VE, Batista RS. Debates atuais em humanização e saúde: quem somos nós?. *Ciência & Saúde Coletiva*; 2013; 18(1): 171-179. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1314-81232013000100018&script=sci_arttext
15. Andrade LM, Martins EC, Caetano JA, Soares E, Beserra EP. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. *Rev. Eletr. Enf. [Internet]*. 2009; 11(1):151-7. Disponível em: http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v11/n1/pdf/v11n1a19.pdf
16. Ravazzi BHB, Dias DRS, Oliveira MA, Baralhas M. HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR: conhecendo seu processo de implantação e as atuais perspectivas. [periódico na internet] 2009. [acesso em 16 maio 2014] Disponível em: <http://www.unisalesiano.edu.br/encontro2009/trabalho/aceitos/PO25565101883A.pdf>
17. Ramos VO, Sanna MC. A inserção da enfermagem no atendimento pré-hospitalar: histórico e perspectivas atuais. *Rev. Bras. Enferm.* 2005 maio-jun; 58(3):355-60. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672005000300020&script=sci_arttext

18. Andrade CC, Lacerda LS, Moreira RM, Texeira JRB, Boery RNSO. Suporte humanizado em unidades de urgência e emergência: mais um desafio para a enfermagem. [periódico da internet]. 2013. [acesso em 26 maio 2014] 2013. [Disponível em: <http://www.efdeportes.com/efd177/suporte-humanizado-em-unidades-de-emergencia.htm>
19. Gallo AM , Mello HC. Atendimento humanizado em unidade de urgência e emergência. Ver. F@pciência. 2009; 5(1). 1 – 11. Disponível em: http://www.fap.com.br/fapciencia/005/edicao_2009/001.pdf