

## **HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NA INTERFACE DA SEGURANÇA DO PACIENTE NO AMBIENTE HOSPITALAR**

**Linha de Pesquisa:** Gestão em serviços de saúde.

**Responsável pelo trabalho:** SILVA, A. T.

**Instituição:** Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Alfenas, UNIFAL-MG.

**Nome dos Autores:** Aline Teixeira Silva; Zélia Marilda Rodrigues Resck.

**Resumo:** No contexto hospitalar, cenário de alta complexidade, práticas humanas e seguras são necessárias e devem permear a atuação do enfermeiro. Este estudo teve por objetivo analisar a atuação de enfermeiros na segurança do paciente à luz da humanização no ambiente hospitalar. Estudo de natureza qualitativa com abordagem na Hermenêutica Dialética. A pesquisa de campo foi realizada em um hospital geral de Minas Gerais, em outubro de 2015, por meio de entrevista semiestruturada com 42 enfermeiros. Os dados foram analisados e foram identificadas três categorias: empatia e relacionamento interpessoal: bases para a humanização da assistência; comunicação: chave da humanização no ambiente hospitalar e a participação do familiar/acompanhante no processo saúde-doença. Os resultados apontam que para uma atuação eficaz na segurança do paciente no ambiente hospitalar os enfermeiros precisam estar embasados nos princípios da comunicação, empatia, respeito, responsabilidade e participação da família na assistência. Conclui-se assim que os enfermeiros tem buscado desempenhar suas funções no ambiente hospitalar com foco na humanização e na segurança do paciente.

**Palavras-chave:** Enfermeiras e enfermeiros; Segurança do paciente; Humanização da assistência; Hospitais.

### **Introdução**

O hospital é uma instituição bastante antiga na história da humanidade e para ampliar a qualidade nos serviços de saúde, as instituições e os governos começaram a discutir sobre a humanização do atendimento. Em nosso país, começou-se a falar de humanização na Constituição Federal de 1988 (RUTHES, 2010).

## I Workshop dos Programas de Pós-graduação em Enfermagem

Com a finalidade de dar suporte ao atendimento do SUS, em maio de 2000, o Ministério da Saúde regulamentou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH) que objetivava promover uma nova cultura no atendimento baseada, principalmente, em um melhor relacionamento entre todos os atores envolvidos. O PNHAH passou a Política Nacional de Humanização (PNH) em 2003 (MELLO, 2008).

A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento, de relações, de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos próprios usuários no cuidado de si (MELLO, 2008).

A partir deste contexto, a enfermagem tem buscado estratégias sólidas para prestar o cuidado seguro, como membro proativo e participante direto e responsável pela garantia da segurança do paciente, levando em consideração a humanização do atendimento, a comunicação entre a equipe, os erros como oportunidade de aprendizado e a valorização do profissional através da educação continuada (REBRAENSP, 2013).

Nesta perspectiva, este estudo teve como objetivo analisar a atuação do enfermeiro na segurança do paciente a luz da humanização no ambiente hospitalar.

### **Método**

Trata-se de uma pesquisa qualitativa, realizada em um hospital geral do sul de Minas Gerais que contava em seu quadro de pessoal com 289 enfermeiros.

Participaram deste estudo 42 enfermeiros. Para a seleção dos participantes, foram adotados os seguintes critérios: atuar na instituição de saúde como enfermeiro; ter tempo de atividade na instituição de, pelo menos, 01 ano e não estar no período de férias e/ou afastamento.

Entre os dias 21 e 27 de outubro de 2015, os enfermeiros foram abordados individualmente em seus setores de atuação, foi apresentado o objetivo do estudo, verificado o interesse deles em participar da pesquisa e agendados dia, horário e local para as entrevistas, sendo que a maioria dos voluntários se propôs a participar no momento da abordagem inicial.

Antes de iniciar a entrevista, a pesquisadora reiterou a cada enfermeiro o direito em relação ao sigilo, quanto à recusa em participar do estudo e a retirar seu

consentimento em qualquer momento da pesquisa sem causar-lhe nenhum dano, e foi solicitada a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em duas vias.

A entrevista foi realizada com a seguinte questão norteadora: fale sobre o que você realiza como enfermeiro no dia a dia na segurança do paciente na unidade de atuação.

Os depoimentos foram gravados em aparelho MP4 e transcritos após. Os enfermeiros participantes foram identificados com as siglas de E1 a E42.

As informações obtidas nos depoimentos foram submetidas à análise da Hermenêutica e Dialética (MINAYO, 2013), sendo identificadas três categorias empíricas: empatia e relacionamento interpessoal: bases para a humanização da assistência; comunicação: chave da humanização no ambiente hospitalar e a participação do familiar/acompanhante no processo saúde-doença.

Esta pesquisa foi aprovada por Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL-MG) reconhecido pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa, Parecer nº 1.189.495.

## **Resultados e Discussão**

### **Empatia e relacionamento interpessoal: bases da humanização na assistência**

Para a humanização, a sensibilidade é vista como meio pelo qual se pode perceber os múltiplos determinantes que envolvem o cuidado aos usuários. Nesse sentido, defende-se a construção de uma relação de empatia entre o profissional de saúde e o usuário enquanto algo que pode minimizar o sofrimento deste (SILVA; SÁ; MIRANDA, 2013).

“Eu falo para os funcionários que nós temos que ter empatia, se colocar no lugar do outro; nós temos que pensar que se fosse um parente meu, eu gostaria que ele fosse tratado deste jeito” (E4).

O enfermeiro tem uma visão integral das necessidades humanas básicas do paciente, favorecendo o cuidado tanto do paciente como da família. Para essa assistência, o enfermeiro necessita de um olhar diferencial, de modo holístico, para realizar suas atividades de forma sistematizada (ALMEIDA et al., 2012) : “o cliente está em primeiro lugar [...] é tratar o paciente como um todo, com uma visão total” (E34).

**Comunicação: chave para humanização no ambiente hospitalar**

Uma boa comunicação entre profissionais de enfermagem e pacientes é estabelecida como um fator importante para a assistência humanizada, podendo ser considerada uma ferramenta por meio da qual a humanização é praticada. Porém, para que a comunicação se dê de forma satisfatória, faz-se necessário alguns elementos, dentre eles a clareza e a objetividade da transmissão da mensagem minimizando assim os obstáculos da comunicação (CARVALHO et al., 2015).

“A comunicação é muito importante na nossa área, é a base de tudo [...] é questão de orientar explicando na língua que eles (pacientes) entendem [...] Se fossemos fazer um levantamento de todos os erros que temos a resposta seria comunicação; se todos fizessem de uma forma clara, individualizada, de 10 erros cairia para 1”(E32).

A maioria dos erros nos serviços da saúde tem origem nas falhas de comunicação entre os profissionais da saúde e isso pode trazer problemas para a assistência do paciente, gerar permanências mais longas no hospital, maiores custos em relação ao diagnóstico, o monitoramento e o tratamento do paciente, demandar maior atenção dos profissionais, além de afetar o hospital como organização e a sociedade de modo geral (SILVA; AVELAR; FARINA, 2013).

**A participação do familiar/acompanhante no processo saúde-doença**

A forma de conduzir a relação com o familiar/acompanhante no cuidado ao cliente hospitalizado é coerente com a política atual de humanização no atendimento à saúde, uma vez que ao centrar-se em princípios como a integralidade, a equidade e a participação social dos usuários, demanda a revisão de práticas cotidianas, criando o espaço dialógico no processo do cuidado (SQUASSANTE; ALVIM, 2009).

Alguns enfermeiros retrataram que o acompanhante é essencial para assistência de enfermagem, uma vez que se tornam coparticipantes do processo: “outro fator extremamente importante é a participação do acompanhante; se o acompanhante não estiver envolvido no processo, ele pode ser um problema [...] Nós temos na ‘manga’ um fator que contribui muito, que é o acompanhante; nós devemos envolvê-lo no processo sim, mostrando sua importância” (E6).

Diante disso, cabe a equipe de enfermagem e o familiar acompanhante sustentarem uma relação de confiança, segurança e respeito mútuo.

### Considerações finais

Os enfermeiros deste estudo compreendem que para uma atuação eficaz na segurança do paciente no ambiente hospitalar precisam estar embasados nos princípios da humanização como, a comunicação, a empatia, o bom relacionamento interpessoal, o respeito, a responsabilidade e a participação do paciente e familiar/acompanhante na assistência.

### Referências

- ALMEIDA, C.E. et al. O cuidado de enfermagem associado à prescrição de enfermagem numa unidade de cirurgia cardíaca. **Rev. pesquis. cuid. fundam.** (Online). v.4, n.3, p. 2510-2520, 2012.
- CARVALHO, D.O. et al. Percepção do profissional de enfermagem acerca do cuidado humanizado no ambiente hospitalar. **R. Interd**, Teresina. v.8, n.3, p.61-74, 2015.
- MELLO, I.M. **Humanização da assistência hospitalar no Brasil**: conhecimentos básicos para estudantes e profissionais [Monografia]. São Paulo (SP): Universidade de São Paulo, 2008.
- MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 13. ed. São Paulo: Hucitec, 2013. 407p.
- REDE BRASILEIRA DE ENFERMAGEM E SEGURANÇA DO PACIENTE (REBRAENSP). **Estratégias para a segurança do paciente**: manual para profissionais da saúde. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2013.
- RUTHES, R.M. Humanização: um dos conceitos dos indicadores da qualidade da assistência de enfermagem. In: D'INNOCENZO, M., coord. **Indicadores, Auditoria e Certificações**: ferramentas de qualidade para a gestão em saúde. São Paulo: Martinari; 2010. p. 195-208.
- SILVA, A. M.; SÁ, M.C.; MIRANDA, L. Concepções de sujeito e autonomia na humanização em saúde: uma revisão bibliográfica das experiências na assistência hospitalar. **Saude soc.**, São Paulo. v.22, n.3, p. 840-852, 2013.
- SILVA, A. S.; AVELAR, A. B. A.; FARINA, M. C. Transferência de responsabilidade de pacientes: uma aplicação da análise de redes sociais. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, São Paulo. v. 2, n.2, p. 103-123, 2013.
- SQUASSANTE, N.D.; ALVIM, N.A.T. Relação equipe de enfermagem e acompanhantes de clientes hospitalizados: implicações para o cuidado. **Rev Bras Enferm** , Brasília. v.62, n.1, p.11-17, 2009.