

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA: PERCEPÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM

SILVA, Kênia Cristina Vaz Cordeiro da¹
SOUZA, Najla Maria Carvalho de²

Resumo

INTRODUÇÃO: Na área da saúde a humanização é vista como a formulações de ações ofertadas por profissionais de saúde e gestores, para melhor atender indivíduo e comunidade mediante seu processo de saúde/doença. Para desenvolver uma assistência de qualidade e humanizada em saúde deve-se levar em consideração a cultura, o fator social e econômico a que os pacientes estão inseridos. **OBJETIVO:** Conhecer a percepção sobre humanização na assistência, as dificuldades encontradas e as estratégias de enfrentamento dos profissionais de enfermagem dos hospitais públicos e privados no interior de Goiás. **MÉTODO:** Estudo descritivo de abordagem qualitativa, sendo a amostra composta por 29 profissionais de enfermagem, que trabalhavam em enfermarias masculinas e femininas. A coleta de dados foi realizada entre fevereiro e março de 2016. Aplicou-se a entrevista semiestruturada para obtenção dos dados, que foram posteriormente transcritos e analisados pela técnica de Análise de Conteúdo de Bardin. **RESULTADO:** A idade variou entre 20 e 50 anos e o tempo de serviço de 1 a 13 anos. Após análise dos dados surgiram duas categorias: “Humanização da assistência: conhecimento prévio, meio de informação e capacitação hospitalar” e “Dificuldades e estratégias de enfrentamento para uma assistência humanizada”. Referente ao “conhecimento prévio sobre humanização, meio de informação e capacitação hospitalar” a maioria dos participantes relata conhecimento prévio sobre a humanização na assistência, pontuando-a como: maneira adequada de tratar o paciente, garantir segurança, preservar direitos, individualidade e privacidade com um olhar holístico, dar atenção as queixas e necessidades. Para que os participantes se atualizassem sobre a temática foram utilizados como meios: a internet através das vídeos conferências, cursos técnicos, graduação, livros, palestras, protocolos e/ou manuais do Ministério da Saúde. Referente capacitações realizadas na instituição sobre humanização, constatou-se que: 13 não participaram de nenhuma capacitação, 07 participaram na própria instituição e 09 em outras instituições de empregos anteriores. Na categoria “dificuldades e estratégias de enfrentamentos para realização da assistência humanizada”, as dificuldades destacadas para realizar um atendimento humanizado foram: a burocracia no preenchimento de papeis e protocolos, falta de insumos e equipamentos, déficit de funcionários, sobrecarga de trabalho, demanda aumentada de pacientes nos setores, demora no atendimento, tecnologia, a falta de gestão nos setores, falta de realização da educação continuada, acompanhantes e/ou familiares e a falta de colaboração dos setores institucionais. As estratégias formuladas para minimizar as dificuldades foram: prestar assistência com os insumos disponível, otimizar o tempo, ultrapassar o horário de trabalho para a realização dos procedimentos, repassar aos gestores problemas existentes, orientar os acompanhantes e/ou familiares sobre os procedimentos realizados para minimizar conflitos, melhorar a comunicação e a agilidade dos setores para uma melhor colaboração. **CONCLUSÃO:** A temática é bastante abordada na teoria, deixando a desejar no cotidiano da prática hospitalar, e isso resulta na fragilidade da assistência de enfermagem prestada ao paciente e familiares na atenção terciária. Há uma grande necessidade de investimento no processo de humanização da assistência à saúde no SUS.

¹ Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: kenia_vcs@hotmail.com

² Mestra em Atenção à Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Brasil. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: najla.carvalhocunha@hotmail.com.

Palavras-Chave: Humanização da Assistência. Assistência Hospitalar. Política de Saúde. Cuidados de Enfermagem.

HUMANIZATION OF ASSISTANCE: PERCEPTION OF NURSING PROFESSIONALS

SILVA, Kênia Cristina Vaz Cordeiro da¹
SOUZA, Najla Maria Carvalho de²

ABSTRACT

INTRODUCTION: The area of health and humanization is a form of action formulation for health professionals and managers, to improve health and disease performance and process. In order to develop a quality and humanized health care, one must take into account a culture, the social and economic factor that the patients are inserted. **OBJECTIVE:** To know the perception about humanization in care, the difficulties encountered and the coping strategies of nursing professionals from public and private hospitals in the interior of Goiás. **METHOD:** Descriptive study of qualitative approach, being the sample comprised of 29 nursing professionals who worked in male and female wards. Data collection was carried out between February and March 2016. The semi-structured interview was applied to obtain the data, which were subsequently transcribed and analyzed by the Bardin content Analysis Technique (2007). **RESULTS:** The age ranged from 20 to 50 years and the service time from 1 to 13 years. After analyzing the data, two categories emerged: "Humanization of Care: previous knowledge, means of information and hospital training" and "difficulties and coping strategies for humanized care". Referring to "previous knowledge about humanization, the means of information and hospital training" most participants report previous knowledge about humanization in care, scoring it as: adequate way to treat the patient, ensure Security, preserve rights, individuality and privacy with a holistic look, give attention to complaints and needs. For the participants to update on the theme were used as means: the Internet through the videos conferences, technical courses, graduation, books, lectures, protocols and/or manuals of the Ministry of Health. Regarding training performed at the institution about Humanization, it was found that: 13 did not participate in any qualification, 07 participated in the institution itself and 09 in other institutions of previous employment. In the category "difficulties and coping strategies for the realization of humanized care", the difficulties highlighted to perform a humanized care were: bureaucracy in the filling of papers and protocols, lack of inputs and Equipment, employee deficit, work overload, increased demand for patients in the sectors, delays in attendance, technology, lack of management in the sectors, lack of continuing education, companions and/or relatives and lack of Collaboration of institutional sectors. The strategies formulated to minimize the difficulties were: to provide assistance with the available inputs, optimize the time, exceed the working hours to perform the procedures, pass on to the managers existing problems, guide the Companions and/or

¹ Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: kenia_vcs@hotmail.com

² Mestra em Atenção à Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Brasil. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: najla.carvalhocunha@hotmail.com.

relatives about the procedures undertaken to minimize conflicts, improve communication and agility of the sectors for better collaboration. **CONCLUSION:** The theme is quite approached in theory, leaving to be desired in the daily life of hospital practice, and this results in the fragility of nursing care provided to patients and relatives in tertiary care. There is a great need for investment in the process of humanization of health care in the SUS.

Key words: humanization of care. Hospital assistance. Health policy. Nursing care.

¹ Enfermeira. Graduada pelo Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: kenia_vcs@hotmail.com

² Mestra em Atenção à Saúde pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Brasil. Professora do Curso de Enfermagem do Centro Universitário de Anápolis – UniEVANGÉLICA. Brasil. E-mail: najla.carvalhocunha@hotmail.com.