

Categoria

ST12 - Segurança do Paciente (Curso Enfermagem)

BARREIRAS E FACILITADORES DA HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: REVISÃO DA LITERATURA

Najla Maria Carvalho Souza; Meillyne Alves Reis; Elis Cristina Souza Cabral; Kelly Carolina de Sá Evangelista Bretas; Sandra Valéria Martins Pereira

INTRODUÇÃO: Nos serviços de urgência e emergência o processo de humanização tem sido um desafio mediante a complexidade da assistência, a vulnerabilidade dos clientes e a alta demanda de atendimento. **OBJETIVO:** descrever os fatores que facilitam e os que dificultam o processo de humanização nas unidades de urgência e emergência no país encontrado na literatura científica. **METODOLOGIA:** revisão integrativa da literatura de artigos originais publicados na biblioteca Scientific Electronic Library Online (SciELO), no período de 2010 a 2015, no idioma português. Foi realizada a leitura analítica dos artigos e análise de conteúdo. **RESULTADOS:** Foram incluídos na presente revisão nove artigos. Foram encontradas diferentes barreiras para humanização dos serviços de urgência e emergência: falta de comunicação, intensa demanda de trabalho, precárias condições de trabalho, falta de espaço físico, equipamentos e materiais, déficit de profissionais, falta de informação por parte dos usuários, insatisfação do usuário e dos próprios profissionais. Os fatores facilitadores encontrados nos estudos foram: satisfação profissional, trabalho em equipe, qualificação profissional, educação permanente e implantação do acolhimento e classificação de riscos. **CONCLUSÃO:** Os facilitadores do processo de humanização deveriam sobressair às barreiras, no entanto além de todas as barreiras concretamente estabelecidas, falta também a cultura de humanização por parte de usuários e profissionais. Assim, as

medidas adotadas para o restabelecimento da humanização dos serviços de urgência e emergência devem abranger ambos os sujeitos do processo.

Palavras Chave: Humanização; Humanização da Assistência; Serviços de Urgência e Emergência