

# Humanização da assistência em um pronto-socorro de uma organização hospitalar: relato de experiência

**RESUMO** | Objetivo: descrever a percepção do cliente de saúde sobre o atendimento humanizado realizado por uma professora e alunos do curso Técnico em Enfermagem durante a realização do estágio obrigatório supervisionado em um pronto-socorro que presta atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Método: Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência realizado em junho de 2022. Resultados: os resultados demonstram que os professores e alunos do curso Técnico em Enfermagem realizam atendimento humanizado, com acolhimento e empatia, incluindo e percebendo as diferenças nos processos de gestão e cuidado. Conclusão: assim concluímos que estes aspectos são elementos importantes para a reabilitação física e emocional do paciente e de seus familiares.

**Descritores:** Humanização da assistência; Humanização; Humanização da assistência hospitalar; Humanização dos serviços; Programa Nacional da assistência hospitalar.

**ABSTRACT** | Objective: to describe the perception of the health client about the humanized care provided by a teacher and students of the Technical Nursing course during the mandatory supervised internship in an emergency room that provides care through the Unified Health System (SUS). Method: This is a descriptive study, of the experience report type carried out in June 2022. Results: the results show that teachers and students of the Technical Nursing course provide humanized care, with reception and empathy, including and perceiving the differences in management and care processes. Conclusion: we conclude that these aspects are important elements for the physical and emotional rehabilitation of the patient and their families.

**Keywords:** Humanization of care; Humanization; Humanization of hospital care; Humanization of services; National Hospital Assistance Program.

**RESUMEN** | Objetivo: describir la percepción del cliente de salud sobre la atención humanizada brindada por un docente y alumnos del curso Técnico de Enfermería durante el internado obligatorio supervisado en una sala de emergencia que brinda atención a través del Sistema Único de Salud (SUS). Método: Se trata de un estudio descriptivo, del tipo relato de experiencia realizado en junio de 2022. Resultados: los resultados muestran que docentes y estudiantes del curso Técnico de Enfermería brindan un cuidado humanizado, con acogida y empatía, incluyendo y percibiendo las diferencias en el manejo y procesos de atención. Conclusión: concluimos que estos aspectos son elementos importantes para la rehabilitación física y emocional del paciente y sus familiares.

**Palabras claves:** Humanización del cuidado; humanización; Humanización de la atención hospitalaria; Humanización de los servicios; Programa Nacional de Asistencia Hospitalaria.

## Aline Paula Bombassaro

Enfermeira. Docente do curso Técnico em Enfermagem na Faculdade Senac Concórdia. MBA em Auditoria em Saúde, 2017. Curso de Auxiliar de Saúde Bucal - ABD, Modalidade EAD, 2013. Pós-Graduação Lato Sensu em Enfermagem Obstétrica, 2010. ORCID: 0000-0002-2349-6382

## Alessandra Albara

Aluna do Curso Técnico em Enfermagem. Na Faculdade Senac Concórdia. ORCID:0000-0001-6134-9271

## Angela Michele Ritter

Aluna do Curso Técnico em Enfermagem. Na Faculdade Senac Concórdia. ORCID:0000-0003-0509-8978

## Elisângela Marta da Silva

Professora na Faculdade Senac Concórdia. Especialista em Mídias na Educação pelo Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC. Graduada em Administração com habilitação em Recursos Humanos pelo Centro de Ensino Superior do Amapá – CEAP. Graduada em Licenciatura Informática pela Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC. ORCID: 0000-0002-0755-1986

## Jaqueline Turatto

Bibliotecária. Na Faculdade Senac Concórdia. Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Senac. Especialista em Gestão de Bibliotecas na Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC. Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC. ORCID: 0000-0001-7252-4282

## Leci Marina Harnisch

Psicóloga. Atua como Analista de Educação Profissional na Faculdade Senac Concórdia. Pós-graduação em Gestão Estratégica de Pessoas. Graduada em Psicologia pela Universidade do Contestado UNC Santa Catarina. ORCID: 0000-0002-9174-4763

## Verônica Paz de Oliveira

Professora Universitária. Na Faculdade Senac Concórdia. Doutoranda em Desenvolvimento Regional, Linha de Pesquisa: Gestão das Organizações e Dinâmicas de Mercado Mestre em Desenvolvimento: Área de Concentração: Gestão e Políticas de Desenvolvimento - Linha de Pesquisa: Integração Regional e Desenvolvimento Local Sustentável. Especialista em Didática da Educação Superior. Especialista em Manejo Sustentável de Agroecossistemas. Graduada em Turismo (Unicruz, 2003). ORCID: 0000-0002-9174-4763

Recebido em: 10/10/2022  
Aprovado em: 12/11/2022

## INTRODUÇÃO

Nas organizações hospitalares, o atendimento humanizado tem sido abordado constantemente como um tema importante no processo de cuidado prestado pelos profissionais de enfermagem. “O cuidado, portanto, engloba atos, comportamentos e atitudes. Os atos realizados no cuidado variam de acordo com as condições em que ocorrem as situações e com o tipo de relacionamento estabelecido”<sup>(1:58)</sup>. Nesse contexto, é relevante destacar que em muitos momentos o ato de cuidar acontece de forma distinta e que pode variar de acordo com a situação e conforme o profissional que presta o atendimento<sup>(1:58)</sup>. Dessa forma, fatores relacionados à demanda maior que a oferta, equipe de profissionais de enfermagem enxuta e carga horária de trabalho exaustiva são elementos que podem afetar o ato de cuidar prestado pelos profissionais de enfermagem, principalmente quando o atendimento é realizado no pronto-socorro.

O pronto-socorro de um hospital é um setor complexo, pois “oferece serviços de alta complexidade e diversidade no atendimento a pacientes em situação de risco iminente de vida”<sup>(2:231)</sup>. Portanto, na busca pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dá por meio do suporte à vida, exigindo agilidade e objetividade no fazer. Neste sentido, o processo de trabalho molda-se na luta contra o tempo para alcance do equilíbrio<sup>(2)</sup>. Isto posto, surge a tensão como uma característica decisiva deste ambiente de trabalho, ambiente no qual a equipe de saúde responsável pelo serviço de emergência vive diariamente sob pressão ocasionada pela necessidade do ganho de tempo, pela rapidez e precisão da intervenção/atenção, pela elevada demanda de atendimentos e experiências diárias de morte<sup>(2)</sup>. A enfermagem desenvolvida neste contexto implica a prestação de cuidados a todos os indivíduos de múltiplas idades, com alterações de ordem física ou psíquica, de percepção ou reais, com necessidade de

intervenção ou sem diagnóstico ainda atribuído<sup>(3)</sup>.

A partir dos desafios que o pronto-socorro apresenta, é relevante frisar que a humanização no cuidado deve ser aplicada nesse setor, devido ser na grande maioria, a porta de entrada dos pacientes que buscam atendimento médico hospitalar. É no pronto-socorro que o paciente tem o primeiro contato com o profissional da enfermagem, portanto, é nesse momento que deve haver uma comunicação empática, incluindo uma escuta ativa, prestando atenção ao que está sendo relatado e interessar-se pelo assunto que está sendo tratado, pois todo ser humano gosta de ser ouvido. Esta atenção recebida proporciona uma sensação de bem-estar ao paciente, é neste momento que a equipe de saúde consegue classificar o risco e priorizar os que realmente necessitam de atendimento imediato, tornando mais ágil, seguro e justo<sup>(4)</sup>.

Nesse contexto, a humanização tem se destacado nos cuidados com a saúde e nos atendimentos de pronto-socorro hospitalar. “A Política Nacional de Humanização (PNH), criada em 2003, busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar”<sup>(5:3)</sup>. O atendimento humanizado, o acolhimento e a empatia são essenciais nos cuidados com o paciente, pois fazem toda diferença na condição de reabilitação física e emocional do doente.

Humanizar se traduz, então, como inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado. Tais mudanças são construídas não por uma pessoa ou grupo isolado, mas de forma coletiva e compartilhada. Incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho<sup>(5:4)</sup>.

A humanização pode ser retratada em pequenos gestos, como: um bom dia, tudo bem, na apresentação pessoal, eu vou acompanhar você durante sua estada aqui, estabelecendo um vínculo e respeitando sempre a

condição de fragilidade, medo e angústia do paciente, estando atento às suas necessidades de cuidado. A “humanização é a capacidade de dar atenção digna às pessoas de acordo com a sua cultura, valores e crenças, em ambiente com condições mínimas de atendimento e de trabalho”<sup>(3:312)</sup>.

Nesse sentido, a PNH tem como princípios teóricos metodológicos: a transversalidade, a inseparabilidade entre atenção e gestão e o protagonismo dos sujeitos e coletivos<sup>(6)</sup> e busca formar profissionais que na sua atuação articulem ações de eficiência técnica e científica, postura ética, mas que respeitem a necessidade e singularidade de cada usuário, sabendo que esta convivência é imprevisível e é geradora de inovação nas práticas de saúde<sup>(6)</sup>. Sendo assim, o profissional, além de possuir capacitação técnica, conhecimentos e habilidades práticas na sua função, é essencial que ele tenha atitudes comportamentais direcionadas ao atendimento humanizado.

Muito se fala de atendimento humanizado nas escolas de ensino de profissionais de enfermagem, tudo deve ser levado em consideração enquanto acadêmico com olhares atentos de seus docentes, dessa forma, o ensino torna-se um aliado ao ato de cuidado junto com quadro clínico<sup>(6)</sup>. Dessa forma, verifica-se que a humanização é um tema importante a ser estudado, portanto, o objetivo deste relato de experiência é descrever a percepção do cliente de saúde sobre o atendimento humanizado realizado por uma professora e alunos do curso Técnico em Enfermagem durante a realização do estágio obrigatório supervisionado em um pronto-socorro que presta atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

## MÉTODO

Este estudo trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, vivenciado pela professora e as alunas do curso Técnico em Enfermagem durante o estágio supervisionado no pronto-socorro do SUS em uma organização hospitalar do Oeste Catarinense.

Esta atividade foi desenvolvida em junho



de 2022, no momento a organização hospitalar estava recebendo uma grande demanda de pacientes do SUS, devido ao aumento de casos da dengue junto ao início do inverno, conseqüentemente, aumentando os casos de influenza. Concomitante nesta mesma data iniciou uma reforma do espaço físico para ampliação e melhoria do atendimento aos pacientes do SUS, ampliando os desafios e condutas.

Destacamos que em consonância com a Resolução nº 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) não houve a necessidade de submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP), por se tratar de um relato de experiência<sup>(7)</sup>.

## RESULTADOS

O estágio obrigatório foi realizado em uma organização hospitalar no setor de pronto-socorro (SUS) nos turnos vespertino e noturno. Nesse período o hospital estava recebendo uma grande demanda de pacientes devido ao aumento de casos de dengue e de influenza. Além do aumento dos casos, outro fator impactou o atendimento realizado pelos profissionais do setor, foi à reforma do espaço físico o que acarretou no aumento da demanda, pois tanto os pacientes SUS como os pacientes que possuíam convênio ou particular foram atendidos no mesmo setor.

A concentração dos pacientes no mesmo espaço físico resultou em uma sobrecarga de trabalho e foi um desafio para os alunos que estavam realizando o estágio nesse período. Mesmo com uma alta demanda, os alunos foram orientados a aplicar as técnicas de um bom atendimento focado no acolhimento do paciente. Primeiramente o aluno apresentava-se, informando seu nome, a instituição de ensino e o procedimento ou administração de medicamento que seria realizado.

Outro fator que impactou o atendimento, foi o tempo disponível para realizar o procedimento necessário, não foi possível ficar muito tempo com o mesmo paciente dando toda a atenção necessária, pois havia muitos pacientes que precisavam de atendimento, incluindo acamados que aguardavam pelo

atendimento em macas e poltronas, alguns na fila de espera e outros não podiam entrar, pois não tinha mais lugar para acomodá-los adequadamente.

Dessa forma, para atender a demanda de pacientes, os alunos focaram em realizar um atendimento ágil, mas não se esquecerem



O pronto-socorro de um hospital é um setor complexo, pois “oferece serviços de alta complexidade e diversidade no atendimento a pacientes em situação de risco iminente de vida”. Portanto, na busca pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dá por meio do suporte à vida, exigindo agilidade e objetividade no fazer.



do do atendimento humanizado, eles prepararam e administraram os medicamentos, encaminharam os pacientes para exames, realizaram as aplicações, transportaram os pacientes entre os setores, orientaram os familiares sobre os procedimentos que estavam sendo realizados, sanando as dúvidas dos mesmos.

Os alunos entendiam as dores dos pacientes e familiares, realizavam o atendimento com cordialidade, respeito e empatia, ao mesmo tempo em que se sentiam cansados buscavam atender as demandas apresentadas com prioridade.

A professora acompanhava os alunos durante o período de estágio, observando, orientando e sanando as dúvidas, pois os alunos foram expostos a situações diversas que geraram desgaste físico e psicológico, portanto eles também precisavam de cuidados.

Foi possível observar que mesmo diante dos desafios apresentados, a professora e os alunos realizaram os procedimentos técnicos necessários aos pacientes, e ao mesmo tempo todos buscavam dispensar um tratamento acolhedor.

Sem imaginar que todos estavam sendo observada, a professora foi surpreendida com o depoimento de um pai que acompanhava o atendimento do seu filho no pronto socorro. O pai parabenizou por desenvolverem um trabalho com tanta humanidade, mesmo em um ambiente tão complexo e difícil, como de um pronto socorro.

Relatos como esse motivam a todos, mesmo que os alunos e professora não conseguissem se lembrar com quem havia sido realizado esse atendimento, foram muitos plantões, muitas crianças foram atendidas. Porém as palavras desse pai, fez toda a diferença para os alunos e professora. Momentos como esse são gratificantes, independente de quanto hostil seja o ambiente, pode-se fazer a diferença e sempre terá alguém observando.

## DISCUSSÃO

Quando se fala em humanização, se re-flete sobre o modo de cuidar das pessoas, de como acolhê-las, de como minimizar sua dor e como orientá-las da melhor forma. No entanto, não é só isso, é preciso promover mudanças em todos os aspectos e processos que envolvem o atendimento ao paciente. É necessário repensar a estrutura física, as condições de trabalho dos colaboradores, a disponibilidade de recursos financeiros, ma-

teriais e humanos<sup>(5)</sup>. Nesse caso, os processos de gestão do cuidado devem ser construídos coletivamente e de forma compartilhada entre trabalhadores, usuários e gestores do serviço de saúde<sup>(5)</sup>.

Sendo assim, é necessário que os colaboradores se sintam parte dessa transformação, buscando melhorar o seu trabalho a cada dia, ou seja, humanizá-lo. Os usuários, por sua vez, serão os principais beneficiados com toda essa mudança, entretanto, possuem uma parcela de responsabilidade e devem assumir papel de protagonistas com a promoção da sua saúde<sup>(5)</sup>.

É importante destacar a responsabilidade que os profissionais de saúde têm no processo de humanização. E, devido à experiência e capacidade de análise dos mesmos, é necessário incluí-los na tomada de decisão, para que os processos de trabalho possam tornar-se mais qualificados e mais humanizados<sup>(5)</sup>.

Os sujeitos envolvidos nos processos de gerir e de cuidar, afirmam sua autonomia quando se tornam protagonistas na produção da saúde e bem-estar. Desta forma, compartilham responsabilidades em busca de um atendimento humanizado em todas as instâncias, seja no atendimento interno, seja no atendimento externo. O importante é que estejam incluídos nestes processos, as diferentes realidades, sejam elas econô-

micas, políticas, institucionais e culturais<sup>(8)</sup>.

Sobre o aspecto cultural, é importante destacar que, o ambiente onde o paciente será atendido, precisa estar preparado para compreender a sua cultura e o contexto no qual a doença se desenvolveu. Ou seja, “o encontro de culturas está presente sempre quando um indivíduo procura alívio para os seus problemas de saúde”<sup>(9:73)</sup>.

Percebe-se claramente que cada paciente é diferente. Portanto, os profissionais de saúde precisam ter a consciência de que cada um deles virá acompanhado pela sua cultura, com opiniões e crenças diferentes. Isso requer atenção para compreender onde tudo começou e, principalmente, respeito a todo e qualquer posicionamento do paciente. Os princípios da assistência humanizada estão pautados em atitudes assim, de valorização e acolhimento ao paciente, desde a sua chegada à recepção e ao pronto atendimento, até o momento da sua ida para casa<sup>(9)</sup>.

## CONCLUSÃO

É possível concluir o quanto fundamental é a humanização no processo de cuidado do paciente e familiares em pronto-socorro, pois os clientes de saúde quando precisam dos serviços médico-hospitalares estão com medo, fragilizados e emocionalmente aba-

dados. Portanto, é nesse momento que os profissionais da saúde podem demonstrar atenção, respeito, cordialidade e empatia no ato do cuidado.

A humanização é um tema que está sendo muito discutido na academia, e esse é um fator que corrobora com a sua importância e aplicabilidade seja para as Intuições de Saúde como as de Ensino. Nesse contexto, é possível perceber que os professores e alunos do curso Técnico em Enfermagem realizam o atendimento humanizado em um pronto-socorro, com acolhimento e empatia, incluindo e percebendo as diferenças nos processos de gestão e cuidado, pois são elementos importantes para a reabilitação física e emocional do paciente e de seus familiares.

Dessa forma, fomentar a sua discussão do meio acadêmico e organizacional resulta em relatos como esse recebido pela professora orientadora do estágio. Portanto, destaca-se que o objetivo foi atingido, onde foi possível verificar a percepção do paciente sobre o atendimento humanizado realizado por uma professora e alunos do curso Técnico em Enfermagem durante a realização do estágio obrigatório supervisionado em um pronto-socorro que presta atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

## Referências

1. Cardoso K, Julião GG, Júnior LFR, Machado BFH, Sant'Anna, LC. Hotelaria, hospitalidade e humanização. Porto Alegre: Grupo A; 2020.
2. Daiane Dal Pai D; Lautert L. Suporte humanizado no pronto socorro: um desafio para a enfermagem. RevBrasEnferm (Internet). 2005 (citado 2022 ago. 20);58(2): 231-4. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/reben/a/WhSNgCJsTnc-nRM4F4cyqxTp/?format=pdf&lang=pt>
3. Holanda FL, Marra CC, Cunha ICKO. Perfil de competência profissional do enfermeiro em emergências. Acta Paul Enferm (Internet). 2015(citado 2022 set. 15);28(4):308-14. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/ape/a/vqTphVhZ-MLh75j4MrqYrhRRR/?format=pdf&lang=pt>
4. Fontes NC. Enfermagem em pronto-socorro, urgência e emergência: técnicas e práticas para lidar com o imprevisível. São Paulo, SP: Ed. Senac São Paulo; 2020.
5. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização: PNH. 1ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; (Internet). 2013 (citado 2022 set. 6);16(3). Disponível em: [https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)
6. Barbosa GC; Meneguim S; Lima SAM; Moreno V. Política Nacional de Humanização e formação dos profissionais de saúde: revisão integrativa. RevBrasEnferm; (Internet). 2013 (citado 2022 set. 15);66(1):123-7. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/reben/a/Xft5GGxBgzdgdWtHthCS5GQ/?format=pdf&lang=pt>
7. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Resolução nº466, de 12 de dezembro de 2012. Brasília: Ministério da Saúde; (Internet). 2013 (citado 2022 set. 26). Disponível em: <https://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>
8. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 4ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; (Internet). 2008. (citado 2022 ago. 24);01-72. Disponível em: <https://link.sc.senac.br/sLdF99>
9. Oliveira FA. Antropologia nos serviços de saúde: integralidade, cultura e comunicação. Interface - Comunic, Saúde, Educ (Internet). 2002 (citado 2022 set. 22);6(10):63-74. Disponível em: <https://www.scielo.br/rj/icsel/a/vFvhTFFR3yX6hX-Q9kX6xPVG/?format=pdf&lang=pt>

