

Dificuldades na abordagem humanizada dos profissionais de enfermagem no atendimento e no trabalho em equipe

RESUMO | relatar as dificuldades encontradas diante do cenário atual por profissionais da enfermagem que atuam na assistência direta ao paciente junto aos familiares sobre a abordagem humanizada no atendimento e no trabalho em equipe. Método: estudo descritivo do tipo relato de experiência realizado com estudantes de enfermagem de Belo Horizonte na condução de uma ação acadêmica em novembro e dezembro de 2023 visando melhorar o cuidado humanizado e o trabalho em equipe em uma instituição de saúde pública na cidade. Resultados: realizou-se dinâmica para ilustrar a importância da cooperação e da humanização no cuidado, destacando a necessidade de comunicação e coesão da equipe. A iniciativa reforçou a importância do cuidado centrado no paciente. Considerações finais: a ação realizada ressaltou a necessidade da educação continuada dos profissionais e a relevância da comunicação, respeito mútuo e liderança para superar desafios e promover uma cultura colaborativa na enfermagem.

DESCRIPTORIOS: Cuidados de enfermagem; Humanização da assistência; Equipe de enfermagem; Ética profissional.

ABSTRACT | to report on the difficulties encountered in the current scenario by nursing professionals who work in direct patient care with family members regarding the humanized approach to care and teamwork. Method: This is a descriptive study of an experience report carried out with nursing students from Belo Horizonte who conducted an academic action in November and December 2023 to improve humanized care and teamwork in a public health institution in the city. Results: dynamics were used to illustrate the importance of cooperation and humanization in care, highlighting the need for communication and team cohesion. The initiative reinforced the importance of patient-centered care. Final considerations: the action carried out highlighted the need for continuing education for professionals and the importance of communication, mutual respect and leadership to overcome challenges and promote a collaborative culture in nursing.

KEYWORDS: Nursing care; Humanization of care; Nursing team; Professional ethics.

RESUMEN | relatar las dificultades encontradas en el escenario actual por los profesionales de enfermería que actúan en la atención directa de pacientes con familiares en relación al abordaje humanizado del cuidado y del trabajo en equipo. Método: se trata de un estudio descriptivo de relato de experiencia realizado con estudiantes de enfermería de Belo Horizonte que realizaron una acción académica en noviembre y diciembre de 2023 para mejorar el cuidado humanizado y el trabajo en equipo en una institución de salud pública de la ciudad. Resultados: se utilizaron dinámicas para ilustrar la importancia de la cooperación y la humanización en la atención, destacando la necesidad de comunicación y cohesión del equipo. La iniciativa reforzó la importancia de la atención centrada en el paciente. Consideraciones finales: la acción realizada enfatizó la necesidad de formación continuada de los profesionales y la importancia de la comunicación, el respeto mutuo y el liderazgo para superar los retos y promover una cultura colaborativa en enfermería.

DESCRIPTORIOS: Cuidados de enfermería; Humanización de los cuidados; Equipo de enfermería; Ética profesional.

Amanda Virgínia Natalino Santana

Discente de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0009-0008-7890-0152

Rayane Sousa Braga

Discente de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0009-0002-2454-8698

Elisa Lima e Silva

Enfermeira. Mestre em Cuidar em Saúde, Professora do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0000-0001-7081-1173

Ana Clara Marques Da Costa

Discente de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0009-0003-8165-7134

Yasmin Da Silva Saldanha Valeriano

Discente de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0009-0008-2872-9553

Claudirene Milagres Araujo

Enfermeira. Mestre em Ciências da Saúde, Docente na Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais. Belo Horizonte, MG
ORCID: 0000-0003-0241-4445

Leticia Fabrinni Estevam Caio

Discente de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0009-0006-9571-4429

Brisa Emanuelle Silva Ferreira

Enfermeira. Mestre em Saúde e Enfermagem, Professora do Centro Universitário de Belo Horizonte. Belo Horizonte, MG.
ORCID: 0000-0001-5514-5475

Recebido em: 17/06/2024

Aprovado em: 26/09/2024

INTRODUÇÃO

A humanização no cuidado de enfermagem é essencial para garantir que os pacientes sejam tratados não apenas como casos clínicos, mas como seres humanos completos, com necessidades físicas, emocionais e sociais. Ao adotar uma abordagem humanizada, os profissionais de enfermagem não apenas contribuem para o bem-estar físico dos pacientes, mas também para o seu conforto emocional e bem-estar geral, criando assim um ambiente de cuidado que promove a cura e a recuperação de forma integral¹.

Sendo assim, Vera Regina Waldow e Jean Watson desenvolveram teorias que revolucionaram a enfermagem, destacando o cuidado holístico e humanizado^{2,3}. Waldow enfatiza o cuidado como essencial para a saúde, considerando aspectos éticos, filosóficos e a interconexão humana com o ambiente. Propõe uma visão ampla da saúde, envolvendo aspectos emocionais, sociais e espirituais, buscando promover dignidade e autonomia. Watson, por sua vez, criou a Teoria do Cuidado Transpessoal, realçando a empatia, compaixão e escuta na prática de enfermagem, reconhecendo a singularidade de cada indivíduo e valorizando a subjetividade na relação de cuidado^{2,3}.

Ao unir as contribuições de Vera Regina Waldow e Jean Watson, percebemos uma ligação de ideias e valores essenciais para a enfermagem contemporânea. Ambas as teorias buscam superar uma visão fragmentada da saúde, integrando diferentes dimensões do ser humano e promovendo uma abordagem mais ampla e inclusiva do cuidado. Seus ensinamentos inspiram enfermeiros a adotarem uma prática mais humanizada, compassiva e centrada no paciente, contribuindo para o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas atendidas.

O Código de Ética de Enfermagem é uma referência essencial que guia a conduta dos profissionais dessa área, estabelecendo princípios éticos e deveres nas relações com pacientes, colegas e sociedade. Fortalecendo valores humanitários e a integridade da

profissão, assegura a proteção dos direitos dos pacientes e o respeito à sua dignidade e autonomia. Dessa forma, a atuação do profissional de enfermagem implica em intervenções multiprofissionais e interdisciplinares, exigindo habilidades para lidar com situações e conflitos que surgem nas relações com a equipe, pacientes e familiares, o que pode torná-los suscetíveis a problemas que afetam sua saúde física e mental. É crucial compreender seus princípios para embasar práticas éticas na enfermagem⁴.

Nesse contexto, a temática da "Integração entre a equipe e humanização no atendimento de enfermagem" emerge como um tópico de grande relevância e atualidade. Esta questão tem sido objeto de debates e reflexões por parte de diversas entidades estudantis, resultando em constantes adaptações, especialmente nos programas de graduação e pós-graduação em enfermagem. Diante dessas transformações, torna-se evidente a necessidade de ampliar o escopo dos estudos científicos que abordam esse tema e de propor novas abordagens pedagógicas com o objetivo primordial de aprimorar a formação profissional dos estudantes de enfermagem, capacitando-os de maneira mais efetiva para os desafios do exercício da profissão.

Sendo assim, o objetivo deste trabalho foi relatar as dificuldades encontradas diante do cenário atual por profissionais da enfermagem que atuam na assistência direta ao paciente junto aos familiares sobre a abordagem humanizada no atendimento e no trabalho em equipe.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência na condução de uma ação acadêmica realizada pelos estudantes de enfermagem do Centro Universitário de Belo Horizonte, na segunda quinzena de novembro e na primeira semana de dezembro de 2023.

A referida ação foi realizada em uma instituição de atenção terciária 100%

SUS, localizada na área hospitalar do município de Belo Horizonte- MG. A instituição é reconhecida por sua atuação filantrópica, oferecendo atendimento médico-hospitalar de qualidade para pacientes em situação de vulnerabilidade. Com uma equipe multidisciplinar, o hospital oferece uma ampla gama de especialidades sendo elas: Oncologia; Nefrologia; Clínica Médica; Cirurgia Geral; Ortopedia; Cardiologia; Neurologia; Pediatria; cirurgias ginecológicas, Urologia, entre outros e conta com tecnologia avançada para diagnóstico e tratamento. Sua importância na comunidade vai além do atendimento médico, com a realização de ações sociais e programas de prevenção para melhorar a qualidade de vida da população.

Prevista pela faculdade na qual os alunos estão ingressados no curso de bacharelado de enfermagem, contém como parte da grade curricular o estágio obrigatório tendo como subdivisão avaliativa a atividade proposta, na qual o grupo tinha como objetivo desenvolver no campo, em que estavam presente uma contraproposta, que seria sugerida pela própria instituição a fim de trazer uma nova abordagem dinâmica aos colaboradores. Dessa forma, a coordenação de enfermagem do hospital trouxe como proposta a temática de cuidado humanizado e trabalho em equipe. Uma vez que promover a humanização dos profissionais de enfermagem tanto no atendimento aos pacientes quanto no trabalho em equipe não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para um ambiente de trabalho mais positivo e uma equipe de saúde mais eficaz.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Inicialmente, o grupo optou por utilizar a ferramenta de gestão diagrama de Ishikawa, que auxilia no processo de detectar, organizar e prevenir possíveis falhas, como método indireto de dimen-

sionamento para orientar a ação diante do problema apresentado e os próximos passos para solucionar e direcionar o trabalho com os profissionais. Posto isso, para abordar as dificuldades de humanização, foi discutido o cuidado ético que envolve o respeito à privacidade e confidencialidade dos participantes, a obtenção de consentimento informado para utilizar suas informações, a prevenção de qualquer tipo de discriminação ou preconceito, e assegurar que a pesquisa seja conduzida de forma íntegra e transparente.

Cada integrante realizou uma breve pesquisa sobre as temáticas de cuidado humanizado e trabalho em equipe com os profissionais responsáveis pelos setores de assistência através de diálogo, para elaborarmos uma ação. Logo, o grupo captou um público alvo, sendo ele composto por enfermeiros e técnicos de enfermagem, na faixa etária de 19 a 50 anos de idade, provenientes dos setores de internação e centro de terapia intensiva.

Dessa maneira, foi desenvolvida uma dinâmica, como proposta para trazer algo diferente de outras ações educacionais, fazendo com que fosse um marco na atuação desses profissionais. A referida ação foi conduzida de segunda-feira a quarta-feira, durante o plantão diurno, entre as 08:00 e as 12:00 horas, com o objetivo de compreender e minimizar as problemáticas referentes ao trabalho em equipe e assistência humanizada. Foi emitido um comunicado pela coordenação do hospital aos funcionários dos setores assistenciais para que eles comparecessem à ação que foi desenvolvida pelos acadêmicos de enfermagem. Porém, infelizmente houve baixa adesão durante os nove dias de ação, totalizando 30 colaboradores, com uma média diária de 2 a 5 participantes por dia.

Para a dinâmica, que tinha como objetivo a importância do trabalho em equipe, foi utilizado uma sala ampla no Centro de Terapia Intensiva (CTI) com

espaço para locomoção e posteriormente discussão do resultado e da proposta. Foram utilizados 2 balões por integrante e caixa de som. Para a realização da ação, foi organizado a sala de forma que a locomoção dos participantes não fosse prejudicada, houve uma música de fundo para a fluidez e promoção de um ambiente descontraído.

Os colaboradores foram recepcionados pelos acadêmicos com uma fala breve sobre integração entre equipe e humanização, e logo em seguida os integrantes do grupo de estágio guiaram a dinâmica, solicitando que cada participante pegasse dois balões - que foram insuflados anteriormente - e a dinâmica iniciava-se quando era dado um comando e todos os balões iriam para o ar. O objetivo dos grupos era mantê-los no ar sem cair no chão e durante a brincadeira os guias da dinâmica iam retirando os colaboradores da brincadeira, quando ficasse somente uma pessoa para equilibrar os balões que restaram, sinalizando o fim da dinâmica.

Ao fim, os acadêmicos explicaram o propósito da dinâmica, ressaltando a importância do trabalho em equipe. Os alunos questionaram os colaboradores que participaram da ação, sobre o que foi compreendido por eles e os mesmos relataram que ao tirar alguns integrantes sem prévia, era visando fazer uma analogia a defasagem das escalas e a importância de uma equipe completa, também visando a importância da comunicação, assim o enfermeiro conseguiu reorganizar a escala tentando não sobrecarregar a equipe.

Além disso, um acadêmico realizou a abordagem sobre a necessidade de humanização do cuidado de enfermagem, com a finalidade de provocar uma reflexão da equipe. Uma vez que o ato de humanizar deve fazer parte da filosofia da enfermagem e traz a importância dos sentimentos humanos, visto que estes são inseparáveis dos aspectos físicos do paciente. Através de uma análise completa do dimensionamento da

equipe, os participantes gradualmente compreenderam os objetivos da atividade. Ao final da dinâmica foram concedidos certificados de participação a cada colaborador.

DISCUSSÃO

A humanização e o trabalho em equipe na enfermagem estão interligados, pois ambos visam proporcionar o cuidado de saúde de forma holística e centrada no paciente. Ao promover uma cultura de trabalho colaborativo, os profissionais de enfermagem podem compartilhar conhecimentos, experiências e habilidades para oferecer o melhor cuidado possível. Isso inclui a comunicação eficaz entre os membros da equipe, o respeito mútuo, o apoio emocional e a valorização das contribuições de cada pessoa. A humanização na enfermagem é fortalecida quando os profissionais trabalham juntos para garantir que as necessidades físicas, emocionais e sociais dos pacientes sejam atendidas de forma integral.

De acordo com a Teoria das Relações Interpessoais, que traz a importância da rede de cooperação e participação comunicativa entre equipes, gestores e pacientes⁵. Logo, a comunicação aberta e clara é fundamental, permitindo que todos compreendam os planos de tratamento, as necessidades dos pacientes e as responsabilidades de cada membro da equipe. A cooperação na enfermagem é um pilar essencial para o sucesso dos cuidados de saúde. Uma equipe eficaz é aquela em que todos os membros colaboram harmoniosamente, compartilhando informações, experiências e conhecimentos para oferecer o melhor cuidado possível. O trabalho em equipe na enfermagem é essencial para garantir cuidados de saúde eficazes, seguros e compassivos. Quando os membros colaboram de forma harmoniosa, os pacientes se beneficiam de uma abordagem integrada e abrangente que promove o seu bem-estar e recuperação.

Dessa forma, visando a melhoria da

problemática encontrada como a cooperação multiprofissionais vale abordar como tema de educação continuada propondo a implementação da ferramenta gestão o Planejamento Estratégico Pessoal para melhorias pessoais, que abrange a definição de metas e o desenvolvimento de soft skills essenciais, como capacidade decisória, determinação e proatividade. Ao adotar esse planejamento de forma abrangente em todas as áreas da vida e papéis desempenhados, habilidades como comunicação eficaz e resolução de conflitos tornam-se cruciais para o sucesso pessoal e profissional. Além das competências técnicas, o cultivo de habilidades interpessoais, como comunicação eficaz, resolução de conflitos e liderança, desempenha um papel crucial no alcance dos objetivos pessoais e profissionais⁶.

Por sua vez, a humanização na enfermagem é a prática de oferecer cuidados de saúde centrados no paciente, respeitando sua dignidade, autonomia e individualidade. A prática do cuidar é papel fundamental na enfermagem para que possa haver a manutenção da saúde e dignidade humana⁷. Neste sentido, a concretização da Política Nacional de Humanização (PNH), que tem como

objetivo implementar os princípios do SUS nas práticas de atenção e gestão, com o propósito de aprimorar a saúde pública no Brasil por meio de uma colaboração solidária entre gestores, profissionais de saúde e usuários¹

Além disso, a aplicação da Teoria das Necessidades Humanas Básicas de Wanda Horta, onde traz que a enfermagem compreende as necessidades dos indivíduos e os fatores que influenciam suas vidas, oferecendo assistência resoluta e eficaz, adaptada às diferentes formas de expressão dessas necessidades. Cada ato de cuidado possui uma dimensão preventiva e curativa, reconhecendo que o indivíduo pode tanto contribuir para o equilíbrio quanto para o próprio desequilíbrio⁸.

Contudo, na implementação dessa abordagem enfrentamos desafios como a baixa adesão ao treinamento, uma vez que durante o tempo de estágio e do treinamento dado, percebemos a falta de empatia pelo próximo; escassez de tempo; resistência da equipe; falta de recursos e sobrecarga de trabalho. Quanto ao trabalho em equipe na enfermagem, fica evidenciado a comunicação ineficaz entre os membros da equipe, conflitos de personalidade e di-

ficuldades na coordenação de horários e tarefas. Superar esses desafios requer liderança eficaz, comunicação aberta e respeito mútuo entre os membros da equipe.

Diante do exposto, observa-se que a humanização no atendimento em enfermagem é crucial para assegurar o respeito, compreensão e cuidado emocional dos pacientes, além do aspecto físico. Fica evidente, a importância do trabalho em equipe na enfermagem, uma vez que traz uma série de resultados positivos e impactantes, promovendo a colaboração e a partilha de conhecimentos tanto para os profissionais de saúde quanto para oferecer o melhor cuidado possível aos pacientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

trabalho, onde cada profissional se sente valorizado. Por fim, a liderança eficaz orienta a equipe, promove a excelência e a inovação na prática de enfermagem. Assim, a ação não só ressaltou esses elementos-chave, mas também impulsionou mudanças positivas e duradouras na enfermagem. 🌱

Referências

1. BMinistério da Saúde (BR). Política Nacional de Humanização: HumanizaSUS [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2013 [citado 14 maio 2024]. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/humanizasus>.
2. Waldow VR. A filosofia como contribuição para a construção do conhecimento na Enfermagem. *Rev Gaúch Enferm*. 2023; 43:e20220299.
3. Contrera MAV, Rodríguez AM. Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación. *Beneserre: Revista de Enfermería*. 2021; 6(1):5.
4. JConselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN nº 564/2017. Aprova novo Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem [Internet]. Brasília: Cofen; 2017 [citado 14 maio 2024]. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-5642017_59145.html.
5. Santos ECS, Lourenço AKR, Barros ENL, Farias PS, Melo IF, Araujo MGS. O uso da teoria das relações interpessoais no cuidado a saúde mental. *Revista Remecs*. 2020; 269-269.
6. Calvosa MVD. O planejamento estratégico ainda é válido e eficaz para as organizações contemporâneas?. *Cad EBAPEBR*. 2023; 21(2):e2022-0016.
7. Marques BLD, Marinho I, Lins KK, Mota L, Rebelo AP. O papel da enfermagem na humanização dos serviços de saúde. *Cad Grad Ciênc Biol Saúde Unit*. 2021; 7(1):173-173..
8. Santos AN, Dias SM, Santos NM, Costa LS, Schulz RS, Melo MSF, et al. O processo de enfermagem baseado em Wanda Horta: relato de experiência. In: Dal Molin RS, organizadora. *Teoria e prática de enfermagem: da atenção básica à alta complexidade: volume 2*. São Paulo: Científica; 2021. p. 180-89.