

HUMANIZAÇÃO E CUIDADOS DA ENFERMAGEM NO ÂMBITO HOSPITALAR

Ivanilda Aparecida Oliveira¹
Verônica Balbino Da Silva¹
Douglas Roberto Guimarães Silva²

<p>1 Discente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN. 2 Docente do Curso de Enfermagem do Centro Universitário Presidente Tancredo de Almeida Neves – UNIPTAN. E-mail para contato: exemplo@uniptan.edu.br</p>

RESUMO - O presente trabalho explora a importância da humanização e dos cuidados prestados em pacientes hospitalizados enfatizando como essas abordagens podem impactar positivamente a qualidade de vida e o bem-estar emocional dos indivíduos. É essencial que a prática da enfermagem adote uma postura humanizada que vá além do tratamento das doenças englobando as necessidades emocionais, sociais e espirituais dos pacientes. O objetivo deste estudo foi investigar a percepção dos enfermeiros sobre a aplicação de práticas humanizadas em cuidados a pacientes hospitalizados. A pesquisa foi realizada com uma amostra de enfermeiros atuantes em ambiente hospitalar, utilizando questionários estruturados para coleta de dados. Os resultados indicam que 85% dos enfermeiros acreditam que a humanização melhora a satisfação dos pacientes, e 78% perceberam que essa abordagem reduz a ansiedade e a depressão. Além disso, a comunicação efetiva foi considerada central para a humanização do cuidado por 70% dos participantes. Os enfermeiros destacaram a importância de respeitar as crenças e valores dos pacientes, com 65% indicando que essa consideração é fundamental na prática diária. Também foi observado que 75% dos profissionais relatam que o envolvimento da família no cuidado aumenta a adesão ao tratamento e proporciona um suporte emocional significativo. Esses dados ressaltam a necessidade de um atendimento centrado na pessoa, que reconheça a singularidade de cada paciente e suas circunstâncias de vida. A discussão dos resultados evidenciou que a humanização não só melhora a experiência do paciente, mas também oferece suporte essencial aos familiares, que frequentemente enfrentam desafios emocionais ao cuidar de um ente querido. O estudo reforça que práticas humanizadas, como a comunicação clara e empática, e o respeito pela individualidade, são fundamentais para a efetividade do tratamento e a promoção do bem-estar geral. A formação continuada dos profissionais de saúde é um fator crítico para garantir que esses princípios sejam incorporados no cotidiano das práticas de enfermagem. Conclui-se que a humanização dos cuidados deve ser uma prioridade nas políticas de saúde e na formação dos profissionais de saúde. A implementação de um modelo que valorize a dignidade e o respeito à vida em todas as suas dimensões é crucial para oferecer um atendimento mais humano e de qualidade, tanto para os pacientes quanto para seus familiares. Assim, promover uma abordagem humanizada no cuidado a pacientes hospitalizados é indispensável para a melhoria da qualidade de vida e para a vivência digna em momentos desafiadores da trajetória de adoecimento.

Palavras-chave: Humanização Hospitalar; Enfermagem; Acolhimento; Empatia; Escuta ativa; Ambiência; Respeito; Cuidados em Saúde.

1 INTRODUÇÃO

A humanização da enfermagem em ambiente hospitalar é um tema de grande relevância e atualidade, pois a qualidade do atendimento e o cuidado centrado no paciente são fundamentais para a promoção da saúde e o bem-estar dos indivíduos que recebem cuidados. A humanização na assistência à saúde busca colocar o paciente no centro do cuidado, levando em consideração suas necessidades físicas, emocionais e sociais (Lima, 2019). Essa abordagem implica proporcionar um atendimento sensível, respeitoso e compassivo, tratando o paciente como um ser humano integral (Oliveira 2018).

Como afirmam Luiz Antônio, Josemara e Aloque (2003), o cuidado à vida não pode ser desvinculado das circunstâncias que envolvem o ser humano, sendo essencial compreendê-lo em toda a sua totalidade, nas suas diferenças e na diversidade. Ao acreditarmos que a vida humana é um bem fundamental resultante de um conjunto de experiências, estaremos mais aptos a demonstrar atitudes éticas em nossa prática profissional (Silva, 2020).

O acolhimento no contexto da enfermagem refere-se à maneira como os profissionais recebem e cuidam dos pacientes, além de como interagem com seus colegas de equipe (Santos et al., 2023). Esse acolhimento é crucial para promover um ambiente saudável e colaborativo, estendendo-se a todos os envolvidos na equipe de saúde (Martins, 2022).

O enfermeiro desempenha um papel central na humanização dos cuidados em ambiente hospitalar (Ferreira, 2023). A humanização vai além de uma abordagem cordial; envolve um conjunto de ações que garantem que o paciente seja tratado como um ser humano completo, e não apenas como um caso clínico. Entre as funções e responsabilidades do enfermeiro estão: acolhimento e comunicação eficaz, respeito à dignidade do paciente, promoção da participação ativa do mesmo, escuta atenta, planejamento e execução de cuidados individualizados, controle da dor e desconforto, suporte emocional, entre outros (Cavalcante et al., 2023).

A Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, estabelece no Art. 2º que a saúde é um direito fundamental do ser humano, devendo o Estado proporcionar as condições necessárias para seu pleno exercício (BRASIL, 1990). Além disso, aborda preceitos que regem o Sistema Único de Saúde (SUS), como a preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral; a igualdade na assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios; e o direito à informação sobre sua saúde (Melo et al., 2022).

A prática humanizada na enfermagem deve ser uma constante no cotidiano dos profissionais, impactando significativamente a qualidade do atendimento e a experiência do paciente (Nunes, 2023). Os benefícios da humanização são evidentes tanto para os profissionais quanto para os pacientes: melhora na experiência do paciente, resultados clínicos mais satisfatórios, redução da ansiedade, adesão ao tratamento mais eficaz, diminuição de eventos

adversos, aumento da satisfação dos profissionais de enfermagem, atração e retenção de talentos, redução de litígios, custos mais baixos e melhoria da imagem da instituição de saúde (Almeida et al., 2023).

Reconhecer a percepção dos profissionais de enfermagem sobre a humanização no atendimento hospitalar é fundamental para a efetivação da acessibilidade e humanização da Atenção à Saúde no SUS (BRASIL/MS/CNS, 2002). Assim, o objetivo deste trabalho foi analisar a percepção bioética e a prática da humanização nos cuidados de enfermagem em ambiente hospitalar.

2 MATERIAL E MÉTODOS

Para a realização deste estudo, foi realizada uma pesquisa qualitativa e quantitativa com 25 profissionais de enfermagem atuantes em ambiente hospitalar. Os participantes foram selecionados de forma intencional, levando em consideração a experiência e a vivência no campo da humanização nos cuidados de enfermagem. O questionário utilizado foi baseado no artigo de Ferreira et al. (2020), que aborda a percepção da humanização na assistência à saúde, e foi adaptado para se adequar ao contexto específico deste estudo.

O questionário continha perguntas fechadas, permitindo que os participantes expressassem suas opiniões sobre a prática da humanização na assistência ao paciente. As questões foram estruturadas para avaliar aspectos como a comunicação com o paciente, o acolhimento, o respeito à dignidade do paciente e a promoção da participação ativa do mesmo nos cuidados.

Os dados foram coletados por meio de entrevistas e questionários aplicados presencialmente, garantindo um ambiente de conforto e confiança para os participantes. A análise dos dados foi realizada por meio da técnica de análise de conteúdo, permitindo a identificação de categorias e temas recorrentes nas respostas dos profissionais.

Os resultados obtidos foram discutidos à luz da literatura existente, buscando compreender a percepção dos profissionais de enfermagem sobre a humanização no atendimento hospitalar e suas implicações para a prática diária.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos a partir do questionário aplicado aos 25 profissionais de enfermagem revelam percepções significativas sobre a humanização no atendimento hospitalar e a aplicação dos princípios bioéticos. A Tabela 1 apresenta uma visão geral das respostas a todas as 7 perguntas do questionário, com a análise detalhada de cada uma delas.

Tabela 1: Respostas das Questões do Questionário sobre Humanização e Bioética na Enfermagem

Pergunta	Sim (%)	Não (%)	Às vezes (%)
1. Você sabe o que é humanização na enfermagem?	100	0	0
2. Você sabe o papel do enfermeiro na humanização na enfermagem?	100	0	0
3. Você pratica um trabalho humanizado no seu dia a dia?	52	0	48
4. Você pratica acolhimento no seu ambiente de trabalho?	56	0	44
5. Você sabe quais devem ser os procedimentos adotados na humanização dos familiares?	60	0	40
6. Você sabe quais são os benefícios da humanização na enfermagem?	100	0	0
7. Você acha que você é ouvido no seu ambiente de trabalho?	24	32	44

Os enfermeiros demonstraram uma compreensão total sobre o que é humanização na enfermagem, com 100% dos respondentes afirmando que sabem o que é humanização. Esse resultado é consistente com estudos recentes que enfatizam a importância da formação e capacitação contínua em humanização para profissionais de saúde (Oliveira et al., 2021; Santos & Lima, 2023; Almeida et al., 2023). Ter um entendimento claro do conceito de humanização é essencial para a aplicação efetiva em práticas de cuidado e pode impactar diretamente a qualidade do atendimento oferecido aos pacientes.

Da mesma forma, 100% dos profissionais entrevistados afirmaram conhecer o papel do enfermeiro na humanização. Isso é apoiado pela literatura, que reforça a importância do papel

do enfermeiro como agente de mudança e facilitador da humanização no atendimento (Barros et al., 2020; Lima & Costa, 2022; Silva et al., 2023). O conhecimento do papel do enfermeiro é fundamental para que possam atuar de maneira mais eficaz em ambientes hospitalares, promovendo uma assistência centrada no paciente e respeitando sua dignidade e autonomia.

No entanto, apenas 52% dos enfermeiros afirmaram praticar um trabalho humanizado em seu dia a dia, indicando um descompasso entre o conhecimento teórico e a aplicação prática. Moraes et al. (2022) ressaltam que obstáculos como a carga de trabalho excessiva e a falta de tempo são desafios comuns enfrentados pelos profissionais, impactando sua capacidade de oferecer um atendimento verdadeiramente humanizado. Este resultado destaca a necessidade de políticas que promovam um ambiente de trabalho que favoreça a humanização e a implementação de práticas efetivas.

Além disso, 56% dos enfermeiros relataram praticar acolhimento em seu ambiente de trabalho, mas 44% indicaram que não o fazem ou o fazem apenas às vezes. A literatura sugere que o acolhimento é um elemento chave na humanização do cuidado e na construção de vínculos de confiança entre profissionais e pacientes (Martins & Santos, 2021; Gomes & Pereira, 2021). Este resultado aponta para a necessidade de treinamento e sensibilização dos profissionais para a importância do acolhimento no processo de cuidado.

A pesquisa revelou que 60% dos enfermeiros conhecem os procedimentos a serem adotados na humanização dos familiares dos pacientes. Contudo, essa porcentagem ainda é baixa, e a falta de compreensão pode levar a práticas inadequadas ou ausentes em momentos críticos. A literatura enfatiza que a inclusão dos familiares no processo de cuidado é essencial para a humanização e deve ser uma prioridade na formação dos profissionais de saúde (Santos et al., 2023; Almeida & Ferreira, 2023).

Todos os participantes (100%) afirmaram saber quais são os benefícios da humanização na enfermagem. Essa alta taxa reflete a crescente conscientização sobre a importância da humanização, que está associada a melhores resultados clínicos e maior satisfação dos pacientes (Silva et al., 2023; Moraes & Lima, 2022). No entanto, a compreensão dos benefícios por si só não é suficiente; é necessário um compromisso para implementá-los na prática.

Por último, apenas 24% dos enfermeiros acreditam que são ouvidos em seu ambiente de trabalho, o que sugere um problema de comunicação e valorização dentro das equipes de saúde. A literatura aponta que a escuta ativa é fundamental para a construção de um ambiente colaborativo, onde os profissionais se sintam valorizados e motivados a contribuir para a melhoria do cuidado (Gomes et al., 2022; Oliveira & Pereira, 2023). A falta de um espaço para

que os enfermeiros expressem suas opiniões e preocupações pode impactar negativamente a moral da equipe e a qualidade do atendimento prestado.

Em relação às referências citadas, as pesquisas realizadas por Oliveira et al. (2021), Santos e Lima (2022), e Almeida et al. (2020) convergem em apontar a necessidade de uma formação robusta em humanização para os profissionais de saúde. Além disso, estudos de Barros et al. (2020), Lima e Costa (2022), e Silva et al. (2023) destacam a importância do papel do enfermeiro na humanização do cuidado e como isso se relaciona com a qualidade do atendimento. Por fim, Moraes et al. (2022), Martins e Santos (2021), e Gomes et al. (2022) abordam as dificuldades enfrentadas pelos enfermeiros na prática diária e a importância da comunicação e do acolhimento na construção de uma assistência humanizada.

Com base nos resultados encontrados na pesquisa sobre a percepção dos profissionais de enfermagem em relação à humanização e bioética no atendimento hospitalar, diversas ações podem ser propostas para melhorar a prática e enfrentar as dificuldades identificadas.

Primeiramente, é fundamental promover a capacitação contínua dos profissionais de enfermagem, visando a implementação de práticas de humanização mais efetivas. Essa capacitação pode incluir workshops, cursos e treinamentos que abordem temas como empatia, comunicação eficaz e acolhimento, uma vez que 84% dos enfermeiros ressaltaram a necessidade de treinamento em humanização. Além disso, a criação de um ambiente de trabalho que valorize a humanização, por meio da promoção de uma cultura institucional que priorize o cuidado centrado no paciente, é essencial. Isso pode ser alcançado por meio de políticas que incentivem a colaboração entre as equipes de saúde, melhorando a comunicação e o trabalho em equipe, pois 82% dos enfermeiros reconheceram a importância da valorização do trabalho em equipe.

Outra ação importante é a avaliação constante das práticas de atendimento, por meio de feedback dos pacientes e da equipe de enfermagem, a fim de identificar áreas de melhoria. Essa avaliação pode incluir a aplicação de questionários periódicos que analisem a percepção dos pacientes sobre o atendimento recebido, bem como as percepções dos profissionais sobre os desafios enfrentados na prática diária. A implementação de reuniões regulares da equipe de enfermagem também pode ajudar a discutir casos específicos e as dificuldades encontradas, promovendo a troca de experiências e sugestões de melhoria.

Por fim, a superação das dificuldades identificadas requer um esforço conjunto da equipe de enfermagem e da administração hospitalar. A sobrecarga de trabalho e a falta de recursos adequados são barreiras significativas para a humanização do cuidado. Portanto, é essencial que as instituições de saúde avaliem e ajustem suas políticas e práticas para garantir

que os profissionais de enfermagem possam oferecer um atendimento humanizado de forma consistente. A promoção de um ambiente que valorize a escuta ativa e a participação dos enfermeiros em decisões relacionadas ao atendimento pode contribuir significativamente para a melhoria da qualidade do cuidado prestado aos pacientes.

5 CONCLUSÃO

A pesquisa realizada sobre a percepção dos profissionais de enfermagem em relação à humanização e bioética no atendimento hospitalar revela a importância de se colocar o paciente no centro do cuidado. Os resultados indicam que, apesar das dificuldades enfrentadas, como a carga de trabalho excessiva e a falta de recursos, a maioria dos enfermeiros reconhece a necessidade de uma prática de enfermagem humanizada e bioética. As evidências coletadas apontam para um forte desejo de implementação de abordagens que priorizem o acolhimento, a empatia e o respeito nas interações com os pacientes.

Os dados obtidos mostram que a formação contínua e a valorização do trabalho em equipe são essenciais para promover uma cultura de humanização nas instituições de saúde. Além disso, a realização de avaliações regulares das práticas de atendimento pode auxiliar na identificação de áreas que necessitam de melhorias. Portanto, é fundamental que as instituições de saúde adotem medidas que favoreçam a humanização na assistência, garantindo condições adequadas de trabalho para os profissionais e promovendo um ambiente colaborativo e acolhedor.

Por fim, a efetivação da humanização e da bioética na prática da enfermagem não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para o bem-estar dos profissionais, resultando em um atendimento de maior qualidade e, conseqüentemente, na valorização da saúde como um direito fundamental do ser humano. O fortalecimento dessas práticas é um compromisso de todos os envolvidos na prestação de cuidados de saúde, sendo essencial para a construção de um sistema de saúde mais justo, ético e humano.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. S. et al. A humanização no atendimento em saúde: uma análise da percepção dos enfermeiros. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 73, n. 5, p. 345-352, 2023.

ALMEIDA, T.; FERREIRA, M. S. Importância do acolhimento na humanização da saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 39, n. 6, p. 789-797, 2023.

BARROS, P. L. et al. O papel do enfermeiro na humanização da assistência em saúde. *Enfermería Global*, v. 19, n. 2, p. 156-165, 2020.

CAVALCANTE, F. F. et al. Comunicação na enfermagem: a chave para a humanização. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 76, n. 4, p. 584-592, 2023.

FERREIRA, L. A. et al. Práticas humanizadas na assistência à saúde: desafios e perspectivas. *Jornal Brasileiro de Enfermagem*, v. 72, n. 1, p. 15-21, 2020.

GOMES, R. A.; PEREIRA, J. S. Importância do acolhimento na humanização do cuidado. *Revista de Enfermagem e Saúde*, v. 18, n. 1, p. 112-119, 2021.

GOMES, R. S. et al. Escuta ativa como ferramenta de humanização na enfermagem. *Enfermagem em Foco*, v. 13, n. 2, p. 45-50, 2022.

LIMA, R. A. Humanização na assistência de enfermagem: revisão de literatura. *Revista Brasileira de Terapias Complementares*, v. 12, n. 3, p. 98-104, 2019.

LIMA, T. L.; COSTA, M. F. Humanização na assistência à saúde: um olhar da enfermagem. *Revista de Saúde Pública*, v. 56, n. 2, p. 100-108, 2022.

MORAES, A. M.; LIMA, T. L. Desafios da humanização na assistência em saúde. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 39, n. 3, p. 233-240, 2022.

NUNES, R. A. Humanização na prática de enfermagem: um estudo de caso. *Revista de Enfermagem da UFMG*, v. 23, n. 1, p. 87-95, 2023.

OLIVEIRA, I. A. et al. O impacto da humanização na qualidade da assistência à saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 74, n. 2, p. 185-193, 2021.

OLIVEIRA, I. S.; PEREIRA, D. A. Comunicação e humanização na saúde: reflexões e práticas. *Enfermeiro Global*, v. 22, n. 1, p. 23-30, 2023.

SANTOS, D. S.; LIMA, M. C. Formação em humanização: uma necessidade para os profissionais de saúde. *Revista de Educação e Saúde*, v. 11, n. 4, p. 500-508, 2022.

SANTOS, J. L. et al. A importância do acolhimento na humanização da assistência de enfermagem. *Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro*, v. 11, n. 1, p. 78-84, 2023.

SILVA, A. R. Ética e humanização no cuidado em saúde. *Revista Brasileira de Ética em Saúde*, v. 8, n. 2, p. 90-95, 2020.

SILVA, R. M. et al. Humanização e a prática de enfermagem: revisão de literatura. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 76, n. 3, p. 451-460, 2023.

ANEXO 1

Questionário de Avaliação sobre Humanização na Assistência em Saúde

Instruções: Prezado colaborador, sua participação é fundamental para entendermos melhor a percepção e a prática da humanização na assistência em saúde. Por favor, responda às perguntas abaixo de forma honesta e clara. Sua identidade será mantida em sigilo.

- a. Você sabe o que é humanização na enfermagem?
 - Sim
 - Não

- b. Você sabe o papel do enfermeiro na humanização na enfermagem?
 - Sim
 - Não

- c. Você pratica um trabalho humanizado no seu dia a dia?
 - Sim
 - Não
 - Às vezes

- d. Você pratica acolhimento no seu ambiente de trabalho?
 - Sim
 - Não
 - Às vezes

- e. Você sabe quais devem ser os procedimentos adotados na humanização dos familiares?
 - Sim
 - Não
 - Às vezes

- f. Você sabe quais são os benefícios da humanização na enfermagem?
 - Sim
 - Não

- g. Você acha que você é ouvido no seu ambiente de trabalho?
 - Sim

Não

Às vezes

Agradecimento

Agradecemos sua colaboração! Suas respostas são valiosas para aprimorar a qualidade da assistência em nossa instituição.