



CENTRO UNIVERSITÁRIO SÃO LUCAS

MARCIA ROBERTA DE SOUZA

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AO IDOSO

Porto Velho/RO

2020

MARCIA ROBERTA DE SOUZA

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AO IDOSO

Artigo apresentado ao curso de graduação em Enfermagem do Centro Universitário São Lucas, como requisito para obtenção do título em bacharel em Enfermagem.

Orientador: Me. César Alexandre Rodrigues Figueiredo

Porto Velho/RO

2020

MARCIA ROBERTA DE SOUZA

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AO IDOSO

Artigo apresentado ao curso de graduação em Enfermagem do Centro Universitário São Lucas, como requisito para obtenção do título em bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof.º Me. César Alexandre Rodrigues Figueiredo.

Porto Velho, 02 de Julho de 2020

Resultado:

BANCA EXAMINADORA

Profº. Me. César Alexandre R. Figueiredo

Centro Universitário São Lucas

Prof.ª. Me. Taiane Falcão Teixeira

Centro Universitário São Lucas

Profº. Me. Rosa Maria de Almeida

Centro Universitário São Lucas

ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO NA ASSISTÊNCIA AO IDOSO

SOUZA, Márcia Roberta de ²

FIGUEIREDO, César Alexandre Rodrigues ³

RESUMO: O envelhecimento populacional é um processo que ocorre mundialmente, dessa forma, é necessário que os serviços e os profissionais da saúde estejam preparados para realizar o atendimento qualificado desse público. Em consoante ao exposto, encontra-se o profissional da enfermagem, sendo este um dos multiprofissionais responsáveis por esse atendimento. Quando se trata ao atendimento ao idoso o mesmo deve ser visto de forma humanizada nos serviços de saúde, portanto, o acolhimento é uma forma de se trabalhar na saúde, onde o principal objetivo é atender aqueles que procuram este serviço, de maneira a ouvir os pedidos solicitados e assumindo uma conduta capaz de acolher e proporcionar respostas adequadas a quem solicita. **Objetivo:** o artigo tem como objetivo realizar uma revisão de literatura dos estudos publicados nos últimos 10 anos acerca do acolhimento e humanização no atendimento ao idoso. **Metodologia:** Esse estudo é composto por uma revisão de literatura com abordagem exploratória. Dessa forma foi realizado uma busca no Banco de dados Lilacs, Scielo e BDENF. Para tanto foi realizado o seguinte critério de inclusão: o artigo ser um texto completo, está publicado em português, estar disponível eletronicamente e no período de dez anos. Quanto ao critério de exclusão: foram excluídos materiais que estivessem em idioma diferente do português e trabalhos ao qual o foco não fosse referente a enfermagem. **Conclusões:** A partir dos dados coletados nesse estudo, torna-se claro que existe uma carência nos estudos relacionados ao acolhimento humanizado no atendimento ao idoso, porém, foi possível constatar a importância dos profissionais da enfermagem no atendimento de qualidade as idosos. Além disso, constatou-se também que existem muitos desafios quanto ao atendimento ao idosos, principalmente no tangente a profissionais qualificados para a prestação de serviço individual desse público.

Palavras-Chave: Acolhimento. Humanização. Assistência. Idoso

HUMANIZED ACCOMMODATION IN SERVING THE ELDERLY - LITERATURE REVIEW STUDY

ABSTRACT: Population aging is a process that occurs worldwide, so it is necessary that the services and health professionals are prepared to provide qualified care to this public. In accordance with the above, the nursing professional is one of the multiprofessionals responsible for this care. When it comes to the care of the elderly the same must be seen in a humanized way in the health services, therefore, the reception is a way of working in health, where the main objective is to attend those who seek this service, in order to hear the requests and assuming a conduct capable of receiving and providing adequate answers to those who request. **Objective:** the article aims to carry out a literature review of the studies published in the last 10 years about humanized reception in the care of the elderly. **Methodology:** This study is composed by a literature review with an exploratory approach. Thus, a search was performed in Lilacs, Scielo and BDENF databases. For this purpose, the following inclusion criteria was performed: the article is a full text, is published in Portuguese, is available electronically and within ten years. Regarding the exclusion criterion: materials that were in a language other than Portuguese were excluded, as well as works to which the focus was not related to nursing. **Conclusions:** From data collected in this study, it is clear that there is a lack of studies related to humanized reception in the care of the elderly, however, it was possible to verify the importance of nursing professionals in quality care for the elderly. In addition, it was also found that there are many challenges regarding the care of the elderly, especially in the tangent to qualified professionals for the provision of individual service of this public.

Keywords: Reception. Humanization. Assistance. Old Man

¹Artigo apresentado no curso de graduação em bacharel em Enfermagem no Centro Universitário São Lucas, 2020, como Requisito para conclusão parcial do curso, sob orientação

²Marcia Roberta de Souza, graduanda em bacharel em enfermagem no Centro Universitário São Lucas, 2020.

³César Alexandre Rodrigues Figueiredo, professor mestre orientador no Centro Universitário São Lucas, 2020.

1 INTRODUÇÃO

A enfermagem “é a ciência que tem a finalidade de prestar o cuidado individual ao ser humano, visando a promoção, proteção, prevenção, reabilitação e recuperação da saúde”. Dessa forma, os profissionais da saúde podem estar inseridos nos mais diversos setores dentro de um ambiente hospitalar, realizando assim inúmeras atividades, como por exemplo atribuições que vão desde a liderança de equipes até atendimento a diversos estágios de doenças. Em todos os níveis de atenção à saúde, a enfermagem possui papel fundamental nos atendimentos hospitalares e em específico que será discorrido nesse trabalho que se refere ao atendimento a pessoas (SILVA *et al.*, 2014).

Ao analisar os aspectos da velhice, o seu conceito perpassa todo o processo de ciclo da vida, ocorrem mudanças nos âmbitos sociais, culturais, religiosos e psicológicos. Fisicamente há algumas alterações físicas como: cabelos brancos, calvície, diminuições de reflexo, alterações na comunicação, na alimentação, além do surgimento de diversas patologias (SANTOS *et al.*, 2013).

A etapa da vida denominada como velhice ou envelhecimento pode ser entendida como um processo que tem a intervenção de vários fatores, não havendo uma padronização para o seu estabelecimento, mas que pode ser muitas vezes determinado pela cultura a qual o indivíduo está inserido ou até mesmo pela classe social (VIEGAS & BARROS, 2016).

Com a chegada deste envelhecimento, os idosos começam a passar por algumas situações que levam a falta de dignidade e respeito, a violência e o abandono familiar ocorrem quando existe a ausência ou renúncia dos responsáveis familiar, governamentais e institucionais, estes deixam de prestar assistência a uma pessoa idosa que necessita de proteção e cuidados. Na perspectiva social, os idosos tem se tornado um incômodo para a sociedade, devido algumas limitações e dificuldades ocasionadas pela idade (SILVA *et al.*, 2016).

Nesse contexto, a busca pelos idosos pelos serviços de saúde nas unidades básicas de saúde está cada vez mais presente, bem como fragilização do acolhimento nessa demanda. De acordo com Medeiros *et al.* (2018) é notável que há o crescimento gradativo da população idosa, para os autores esse fato é justificado por existirem diversos meios de prevenção a doenças que podem atingir esta população, além disso,

as mesmas praticam ações e cuidados que proporcionam maiores expectativa de vida e, também pela disponibilização de tecnologias na área da saúde e outras estratégias. De acordo com dados do IBGE a população brasileira com 65 anos cresceu 26% entre 2012 e 2018, no país a população residente idosa em 2018 foi de 21,872 milhões.

Dessa maneira, tem-se o aumento de usuários nos serviços de saúde, principalmente na atenção básica, de acordo com os autores supramencionados o sistema de saúde deve promover ações individuais e coletivas que abrange a promoção, a prevenção e a recuperação da saúde, orientada pelos princípios da “universalidade, acessibilidade e do cuidado, do vínculo, da integralidade, da responsabilização, da humanização, da equidade e da participação social, e que propõe-se a efetivar práticas de acolhimento e acesso a todos os níveis de atenção à saúde” (MEDEIROS, *et al.*, 2018).

A Política Nacional de Humanização (PNH) do Ministério da saúde reforça a valorização de pessoas inseridas no serviço de saúde e, no tangente ao acolhimento a PNH dispõe:

O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede sócio-afetiva. Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde. Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco (Política Nacional de Humanização, 2015, p.1).

É importante ressaltar que o acolhimento é uma mudança que pressupõe mudanças entre os profissionais da saúde e os usuários. De acordo com Ferreira *et al.* (2018) o processo de acolhimento deve ser caracterizado pelo desenvolvimento de ações pró ativos e, é de suma importância não esquecer que o planejamento é fundamental para a implementação do acolhimento humanizado.

Dessa forma, discutir humanização direcionada ao idoso na enfermagem é falar de seu instrumento de trabalho: o cuidado, que “se caracteriza como uma relação de ajuda, cuja essência constitui-se em uma atitude humanizada” (RIZZOTO, 2002).

Assim sendo, o objetivo desse trabalho é discorrer sobre o acolhimento e humanização no atendimento ao idoso, utilizando a seguinte pergunta norteadora: Quais evidências científicas existentes na literatura acerca dos cuidados e contribuições do enfermeiro para o acolhimento ao idoso?

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PROCESSO DE ENVELHECIMENTO

O envelhecimento é um processo natural do ser humano, é uma fase por qual todos irão passar, este tem uma dimensão existencial, como todas as situações humanas esse processo irá modificar o homem com o tempo, bem como sua forma de viver, seu relacionamento e até mesmo sua história de vida (BARROS, 2013).

O período do envelhecimento pode ser considerado uma das transições mais difíceis que o ser humano pode passar, pois nessa fase da vida diversas mudanças passam a ocorrer na vivência do indivíduo, transformações cronológicas, biológicas, psicologias e uma das principais é a de caráter social (SCORTEGNANA & OLIVEIRA, 2012).

De acordo com Cancela (2007) os indivíduos envelhecem de várias formas, a este respeito ressalta que existe a idade biológica, psicológica e social. A idade biológica está ligada ao envelhecimento orgânico, ou seja, as modificações que todo o corpo e o organismo sofrem, cada órgão sofre modificação que diminui seu funcionamento. A idade psicológica está relacionada com as competências comportamentais, inclui a inteligência, memória e motivação. A idade social refere-se ao seu papel, aos estatutos e hábitos da pessoa, essa idade é fortemente determinada pela cultura e o país que o indivíduo está inserido.

Para Schneider e Irigaray (2007) existe uma relação nos aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e culturais que determina se um indivíduo é considerado velho ou não, os autores ressaltam que existem três grupos que abrangem as pessoas mais velhas: “os idosos jovens, que compreendem pessoas de 65 a 75 anos, idosos velhos de 75 a 84 anos e os idosos mais velhos, de 80 anos ou mais”.

Projeções Estatísticas da Organização Mundial da Saúde evidenciam que o Brasil será o 6º país quanto ao contingente de idosos em 2025 devendo ter cerca de 32 milhões de pessoas com mais de 60 anos (CERQUEIRA & OLIVEIRA, 2002).

Santos *et al.* (2013) enfatizam que mesmo cientes de que o critério cronológico não se torna a forma mais adequada para a identificação do idoso, ainda é uma das formas mais justas para o seu reconhecimento, direcionando-os para programas e projetos que estabeleçam ações públicas para esta população.

Para Gonçalves *et al.* (2011) a relação entre a idade cronológica e o

envelhecimento é apenas um elemento indicador no processo da velhice. Uma das características mais nítida no processo de envelhecimento diz a respeito das questões de saúde, de forma que há muitas alterações no sistema biológico do indivíduo, essas alterações podem ocorrer em todo o sistema como: sistemas musculares, ósseo, nervoso, circulatório, pulmonar, endócrino, imunológico, epitelial.

Sendo Assim, para Viegas e Barros (2016), o envelhecimento pode ser entendido como um processo multifatorial, ou seja, a intervenção de vários fatores, não havendo uma padronização para o seu estabelecimento, mas que pode ser muitas vezes determinado pela cultura a qual o indivíduo está inserido.

Mesmo com o processo de envelhecimento ligado a outros fatores, nos dias atuais o mesmo aparece associado somente a doenças e perdas, como se fosse somente um problema médico, infelizmente a velhice ainda está ligada a deterioração do corpo, ao declínio e a incapacidade, além de ser tratada como a etapa da vida caracterizada pela decadência física e ausência dos papéis sociais (SCHNEIDER & IRIGARAY, 2008).

Fechine e Trompieri (2012) em seu trabalho sobre envelhecimento, relatam que esse processo pode ser dividido em três subdivisões sendo elas: envelhecimento primário que atinge a maioria das pessoas é a fase em que o indivíduo começa a passar por mudança, principalmente na saúde e pode sofrer interferência de vários fatores que determinam o envelhecimento como exercícios, dieta, estilo de vida, exposição a evento, educação e posição social. O envelhecimento secundário está relacionado com a presença de doenças que não são naturais do processo de velhice, essas enfermidades variam desde lesões cardiovasculares, cerebrais, até alguns tipos de cancro. Já o envelhecimento terciário é representado pela fase final, abrange as perdas físicas e cognitivas ocasionadas pelo acumular dos efeitos do envelhecimento, como também por patologias dependentes da idade.

Portanto, uma das ideias principais do envelhecimento na atualidade é que nesta fase os cuidados aos idosos precisam ser desenvolvidos para proporcionar uma boa qualidade de vida utilizando ações de educação, promoção da saúde, prevenção de doenças evitáveis (VERAS & OLIVEIRA, 2018).

Aspectos do Envelhecimento também são tratados na Lei, de acordo com o Estatuto do Idoso:

Art.8º O envelhecimento é um direito personalíssimo e a sua proteção um

direito social, nos termos desta Lei e da legislação vigente; Art. 9º É obrigação do Estado, garantir à pessoa idosa a proteção à vida e à saúde, mediante efetivação de políticas sociais públicas que permitam um envelhecimento saudável e em condições de dignidade (BRASIL, 2003, p.1).

No Brasil a população tem envelhecido consideravelmente, especula-se que nos próximos anos os brasileiros serão em sua maioria idosos. Os dados referentes ao envelhecimento têm gerado algumas reflexões de medidas sociais, políticas e econômicas que devem ser estudadas para que se tenha ideia do pacto que estes índices podem representar futuramente. De acordo com dados do IBGE, a expectativa de vida dos idosos aumentará consideravelmente, ou seja, a quantidade de pessoas em processo de envelhecimento e vivendo essa nova fase da vida crescerá.

2.2 ACOLHIMENTO HUMANIZADO

Segundo Casate (2005), a temática humanização do atendimento em saúde mostra-se relevante no contexto atual, uma vez que a constituição de um atendimento calcado em princípios como a integralidade da assistência, a equidade, a participação social do usuário, dentre outros, demanda a revisão das práticas cotidianas, com ênfase na criação do trabalhador e do usuário.

É notável que o acolhimento tem uma ligação temática com a humanização, de acordo com Brehmer e Verdi (2010) propõem que o acolhimento seria como uma conversa que pode ser realizado por qualquer profissional em qualquer momento do atendimento, dessa forma, a intenção desse ato é tornar mais humano o atendimento

Já de acordo com Souza e Moreira (2008) o acolhimento tem como objetivo promover uma melhor organização e funcionamento das unidades de saúde, partindo assim de três princípios: “ o acesso universal, permitindo a acessibilidade de todos que procurem os serviços de saúde, ampliar a equipe multiprofissional, tirando o médico do eixo central do processo de trabalho e promover métodos humanitários entre a relação do paciente e o profissional”.

Quanto ao que se refere a humanização, existe a Política Nacional de Humanização que destaca a importância dos direitos das pessoas, de acordo com o Ministério da Saúde:

A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Valorizar os sujeitos é oportunizar uma maior autonomia, a ampliação da sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada, da criação de vínculos solidários, da participação coletiva nos processos de gestão e de produção de

saúde. Produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar, a PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si (MINISTERIO DA SAÚDE, p1).

Mas, infelizmente o que pode ser observado de acordo com Rios (2009) é que mesmo havendo programas de ações de humanização, muitas ações não são colocadas em prática, de acordo com o autor a humanização depende principalmente dos gestores das unidades de saúde, é necessário criar um fortalecimento nos grupos de trabalho de humanização, utilizando principalmente os veículos de informação, educação permanente e gestão participativa.

Corroborando com tais informações Hoga (2004) enfatiza que a participação multiprofissional é de suma importância para o processo de humanização, além disso o autor destaca que outro aspecto importante no processo de humanização é o profissional conhecer as características do público que atende e assim realizar o atendimento de qualidade.

A humanização na enfermagem é indispensável para um atendimento digno e de qualidade, Assis (2008) menciona em seu trabalho que para garantir a humanização fatores como formação profissional é imprescindível. O mesmo discorre sobre algumas ações e atividades no serviço a saúde que fazem toda a diferença em um atendimento humanizado, são eles: “orientação do cliente sobre o seu tratamento, informação sobre os medicamentos e o procedimento, tomar decisões junto ao cliente, tocar o cliente, olhar nos olhos, utilizar uma escuta ativa, dar atenção às expressões não-verbais”.

Dessa forma, essas ações são atitudes que promovem a humanização e geram um atendimento mais digno aos pacientes, portanto, humanizar é promover o bem estar ao próximo reconhecendo principalmente seus cuidados individuais.

3 MATERIAL E MÉTODOS

Os procedimentos metodológicos apresentados por este trabalho são compostos por levantamento bibliográfico que busca apresentar as argumentações dos autores acerca do assunto e provocar novas indagações sobre o tema.

De acordo com Fonseca (2002) a pesquisa bibliográfica é realizada a partir de levantamentos teóricos, já analisadas e publicadas por meio de escritos eletrônicos, livros, artigos científicos, páginas da web sobre o tema a ser estudado e elaborado.

Dessa forma, o autor menciona que todo trabalho se inicia com a revisão bibliográfica, pois esta permite ao pesquisador conhecer o que já foi estudado sobre o assunto

Quanto a natureza da pesquisa o trabalho é uma produção do tipo exploratória. De acordo com Gerhardt e Silveira (2009) esse tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vista a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses.

Pergunta Norteadora: Quais evidências científicas existentes na literatura acerca dos cuidados e contribuições do enfermeiro para o acolhimento ao idoso? Para o levantamento de artigos foi realizado uma busca na Biblioteca Virtual de Saúde, acessando as bases de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), Bases de Dados de Enfermagem (BDENF) e Base de dados SciELO (Biblioteca Eletrônica Científica Online).

A pesquisa dos artigos ocorreu entre os períodos de fevereiro até junho de 2020, foram utilizados os artigos publicados e indexados nos bancos de dados desde o ano de 2010 até o ano de 2019, o recorte do período em que foram extraídos os artigos foi considerada devido a relevância das informações encontradas nos respectivos artigos. Uma primeira seleção dos artigos foi realizada a partir da leitura dos títulos e resumos, aqueles que indicavam relação com o objetivo da pesquisa eram selecionados e dava-se continuidade na leitura do texto.

A seleção dos artigos ocorreu a partir dos descritores de saúde: acolhimento, humanização, enfermagem, assistência humanizada, acolhimento ao idoso, nessa seleção foram identificados 14 artigos que revelam especificamente a atuação da equipe de enfermagem e assistência humanizada no período de pesquisa estabelecido.

O critério de inclusão para a dos artigos definidos para esta revisão integrativa foram: ser artigo completo de pesquisa, está publicado em idioma em português, estar disponível eletronicamente, retratar assuntos englobados no tema deste trabalho. A busca foi realizada através do acesso online, por meio do acesso remoto nos portais dos periódicos no período do ano de 2020. Critérios de exclusão: Dissertações, teses e artigos científicos apresentados em idiomas diferentes do incluso na seleção.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir das buscas realizadas foram encontrados quatro artigos que tratam do acolhimento humanizado no atendimento ao paciente.

Quadro 1 - Estudos que revelam acolhimento humanizado no atendimento ao paciente idoso (organizado Título, Autor, Ano e Objetivo).

Continua

TÍTULO	AUTOR	ANO	OBJETIVO
Humanização na atenção à saúde ao idoso	LIMA, T.V.; ARCIERI, R.M.; GARBIN. C.A. S	2010	Refletir sobre a Humanização a saúde do idoso
A humanização do atendimento ao idoso na equipe de saúde da família cuidar do município de turmalina-mg	CASTRO, F. S	2010	proporcionar juntamente com a equipe estratégias para a humanização do atendimento aos idosos
Reflexões sobre o cuidado de enfermagem e a autonomia do ser humano na condição de idoso hospitalizado	CARRETA, M.B.; BETTINELLI, L.A.; ERDMANN, A.L.	2011	Refletir sobre o cuidado de enfermagem e a autonomia do ser humano na condição de idoso hospitalizado
Enfermagem e o cuidado ao idoso no domicílio	ALVAREZ, A.M.; GONÇALVES, L.H. T	2012	Refletir sobre o cuidado ao idoso
Reorganização da atenção a saúde na unidade básica de saúde no município de Monjolos, Minas Gerais	RODRIGUES, T.M.	2012	Reorganizar a assistência a saúde ao idoso na estratégia de saúde da família
PRÁTICAS DE HUMANIZAÇÃO PARA O IDOSO NA	GONÇALVES, G.S.; SOUSA, M.N.A.; MEDIEOROS,	2016	Identificar as práticas de humanização voltadas para o idoso na atenção primária à saúde

Quadro 1 - Estudos que revelam acolhimento humanizado no atendimento ao paciente idoso (organizado Título, Autor, Ano e Objetivo).

Continuação

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	V.M.; FEITOSA, A.N.A		
Humanização da assistência de enfermagem ao idoso	SILVA, H.P.; SILVA, J.L.S	2017	Descrever a importância da assistência de enfermagem ao idoso baseando – se nos princípios de humanização
A educação como instrumento de mudança na prestação de cuidados para idosos	SILVA, H.S.; GUTIERREZ, B.A. O	2018	Discutir a educação como eixo norteador para a melhoria dos cuidados prestados nas ILPI
Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica: Visão do Usuário	FERREIRA <i>et al.</i>	2018	Descrever a visão do idoso sobre o acolhimento na atenção básica
Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa	SILVA <i>et al.</i>	2018	Refletir sobre acolhimento ao idoso
A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso	MEDEIROS <i>et al.</i>	2018	Analisar perspectiva do usuário na Atenção Básica sobre o acolhimento ao idoso

Quadro 1 - Estudos que revelam acolhimento humanizado no atendimento ao paciente idoso (organizado Título, Autor, Ano e Objetivo).

Continuação

O trabalho de enfermagem no cuidado ao idoso hospitalizado: limites e particularidades	SANGUINO <i>et al.</i>	2018	Analisar o cuidado de enfermagem ao idoso em diversos cenários de um hospital geral, com ênfase no preparo profissional
Acolhimento ao idoso em unidades de saúde da família	SILVA <i>et al.</i>	2018	identificar publicações relacionadas ao acolhimento do idoso em Unidades de Saúde da Família
Avaliação da microgestão em Unidades Básicas de Saúde em ações para idosos em uma região de saúde do Distrito Federal, Brasil	SILVA SACCO <i>et al.</i>	2019	Avaliar unidades básicas de saúde em assistência ao idoso

Quando se refere ao acolhimento humanizado do idoso, é necessário destacar que esse público tem seus direitos amparados pela lei, de acordo com o Estatuto do Idoso, em seu artigo 3 e 15 dispõe:

É obrigação da família, da comunidade, da sociedade e do Poder Público assegurar ao idoso, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

É assegurada a atenção integral à saúde do idoso, por intermédio do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo-lhe o acesso universal e igualitário, em conjunto articulado e contínuo das ações e serviços, para a prevenção, promoção, proteção e recuperação da saúde, incluindo a atenção especial às doenças que afetam preferencialmente os idosos (Estatuto do idoso, 2003, p.1).

Dessa forma, de acordo com Sora (2014) “o profissional da enfermagem deve buscar espaços de produção do acolhimento, isto é, espaços que possibilitem a

solidariedade, afetividade, compreensão, autonomia, ética e a cidadania”, para tanto é necessário também desenvolver cuidados que contemplem a família do paciente, portanto, os profissionais da enfermagem devem estar aptos para realizar a adequada assistência, atuando com clareza e diferenciando suas funções dos outros profissionais.

Tais informações corroboram com as encontradas por Schülhi *et al.* (2012) que relatam que um dos interesses da enfermagem é promover a saúde por um todo, dessa forma, os enfermeiros devem propiciar o direito a informação, promovendo o acesso livre das famílias dos pacientes aos mecanismos que orientem a exercer da melhor maneira o cuidado.

Quando se trata de acolhimento ao idoso Rodrigues (2012) enfatiza em seu trabalho referente aos cuidados dos idosos que é necessário ao prestar esse atendimento que os profissionais da saúde devem fazer uma grande avaliação considerando que a vida do idoso sofre diversas alterações e, essa fase da sua vida não é simples como parece ser e, infelizmente o idoso sofre por preconceitos de muitos profissionais da área da saúde.

O autor ressalta que para um acolhimento com qualidade as ações direcionadas ao idoso devem se estimular a inter relação e o convívio social, além disso, respeitando a individualidade de cada pessoa e facilitando aos idosos o acesso a direitos de cidadania e participação social (RODRIGUES, 2012).

Ferreira *et al.* (2018) ao realizarem um estudo sobre o acolhimento ao idoso na atenção básica de saúde constataram que para os idosos o acolhimento inicia-se desde os atendimentos na recepção até o momento da consulta e medicação, em seus relatos muitos idosos enfatizam que nas unidades básicas de saúde ainda há uma carência por um atendimento mais humanizado. De acordo com os autores supracitados, para um acolhimento humanizado é necessário que haja comprometimento da equipe multiprofissional, para tanto se faz eficaz um atendimento que seja buscando uma relação acolhedora, harmoniosa e humanizada promovendo saúde de forma individual e coletiva.

Já nos estudos de Medeiros *et al.* (2018) para os idosos o acolhimento é compreendido com os cuidados, carinho, respeito e ter bom atendimento nos momentos em que precisa. Para os autores para o acolhimento de qualidade se faz necessários contemplar todas as necessidades individuais de cada idoso.

Castro (2010) ressalta a importância da equipe de saúde no acolhimento ao idoso, enfatiza que todos os profissionais devem proporcionar ao idoso e sua família uma atenção humanizada com orientação, acompanhamento e apoio domiciliar. Além disso, ao idoso deve-se ter uma atenção especial de forma que proporcione uma melhoria na qualidade de vida, “abordando-o com medidas promocionais de proteção específica, de identificação precoce de seus agravos mais frequentes e sua intervenção, como medidas de reabilitação voltadas a evitar a sua apartação do convívio familiar e social.”

Ainda de acordo com os autores é fundamental que a equipe conheça os idosos ao qual realiza os atendimentos, bem como os seus hábitos de vida valores culturais, éticos e religiosos dos idosos, de suas famílias e da comunidade e, dessa forma, conseguir prestar um atendimento de qualidade, e assim realizando e desenvolvendo atividades de educação relativas a saúde da pessoa idosa (CASTRO, 2010).

Hodiernamente muitos são os desafios para um atendimento humanizado aos idosos, Silva *et al.* (2019) ao realizar uma busca em estudos sobre o tema concluiu que no sistema de saúde há uma carência quanto ao acolhimento ao idoso, principalmente no tangente a acessibilidade e a profissionalização de profissionais capacitados para esse tipo de atendimento, sobretudo, para lidar com a demanda de envelhecimento durante o acolhimento.

Silva Sacco (2019) ao avaliarem a microgestão em unidades de saúdes com cuidados voltado para os idosos, constataram que muitos fatores influenciam para um atendimento de qualidade, os mesmos ressaltam que na saúde a uma deficiência para esses atendimentos, destacando a falta de profissionais capacitados para este público, estruturas físicas deficitária, além disso, é essencial que o atendimento ofertado aos idosos seja um atendimento resolutivo.

Portanto, para Silva e Gutierrez (2018) a qualidade ao atendimento ao idoso esta totalmente ligado a profissionalização da equipe que realiza os atendimentos, para tanto, quando há educação voltada para esses profissionais os mesmos adquirem competências suficiente para promover a saúde de qualidade, sendo assim esse profissional terá condições de: “adquirir conhecimentos na área da geriatria e gerontologia; em relação à habilidade, conseguir reproduzir modelos de cuidados baseados na escuta e no crescimento humano”.

Dessa maneira, quando se refere ao atendimento ao idoso pela equipe de enfermagem Alvarez e Gonçalves (2012, p.1) destacam que os profissionais devem

promover ações que proporcionem melhoria nas condições de vida dos idosos, dessa forma, ressaltam que tais ações devem promover:

A atenção integral e integrada a saúde da pessoa idosa; o estímulo as ações intersetoriais visando a integralidade da atenção; o provimento de recursos capazes de assegurar qualidade da atenção a saúde da pessoa idosa; o estímulo a participação e ao fortalecimento do controle social; e a educação permanente na área gerontologia.

Para Carreta, Bettineli e Erdmann (2011) os cuidados da enfermagem ao acolhimento ao idoso tem como principal objetivo promover ações que contemplem todas as necessidades individuais desse público, promover um envelhecimento digno e proporcionar aos mesmos o acesso aos seus direitos.

Silva *et al.* (2014) enfatizam que o enfermeiro possui um papel fundamental no cuidado e acolhimento ao idoso, sendo que são esses profissionais que realizam os primeiros atendimentos nos serviços de saúde, além disso, a assistência de enfermagem é uma ação pratica que visa pelo bem estar do idoso e consequentemente o atendimento as suas necessidades de saúde.

Silva e Silva (2017) destacam em seu trabalho que para oferecer um atendimento humanizado ao idoso é necessário que o enfermeiro conheça as limitações de cada paciente e que estabeleça com o mesmo um laço de amizade e de confiança. Os autores ressaltam que o enfermeiro é o principal responsável por promover uma assistência de qualidade e de satisfação no atendimento, ele deve “utilizar suas habilidades e conhecimento para atender esse público que a cada dia aumenta e necessita de um atendimento humanizado pois o envelhecimento provoca no idoso a discriminação de si mesmo”, portanto, se este usuário é bem recebido nas unidades de saúde pelo profissional sentem-se atendidos de forma digna.

Gonçalves *et al.* (2016) ao realizarem um levantamento sobre estudos referente a humanização e acolhimento ao idoso, constataram que das pesquisas localizadas, três publicações evidenciaram “a importância do bom acolhimento e da formação do vínculo entre o profissional e o idoso como também o desenvolvimento de atividades com esse grupo respeitando todos em seu contexto biopsicossocial”. Os autores destacam que o dialogo e a formação de vinculo entre o profissional e o paciente são importantes e estão ligados diretamente no atendimento humanizado.

Infelizmente, o atendimento ao idosos pelos profissionais da enfermagem ainda deixa a desejar, de acordo com o trabalho de Silva *et al.* (2018) as ações dos

enfermeiros voltados a pessoas idosas na estratégia de saúde familiar é carente, tanto no que diz respeito a consultas, quando a capacitação desse profissional para atendimento específico a esse público.

Tais informações corroboram com as encontradas por Sanguino *et al.* (2018) , os autores mencionam que apesar dos enfermeiros sejam legalmente capaz do planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços de assistência de enfermagem, quando se trata de atendimento e acolhimento ao idoso há um descompasso entre a demanda do cuidado ao idoso e a formação profissional para este fim.

5. CONCLUSÃO

Ao abordar o acolhimento humanizado ao atendimento ao idoso, buscou-se apontar estudos desenvolvidos e publicados no Brasil no período de 2010 a 2019 e, foi possível constatar que apesar de ser uma temática de suma importância na área da saúde há uma carência de trabalhos científicos referente ao tema. De forma que a maioria dos trabalhos encontrados tratavam-se de pesquisas de revisão de literatura.

Foi possível observar que o papel do enfermeiro no atendimento aos idosos é de suma importância, o mesmo realiza o atendimento e acompanhamento desse indivíduo durante todo o seu processo de envelhecimento, além disso, os profissionais também atuam na assistência a família do idoso.

Dessa forma, os enfermeiros tem como principal função nessa temática proporcionar um atendimento humanizado e com qualidade a esse público, para tanto algumas atribuições dos profissionais podem ser citadas como: “ o estímulo as ações intersetoriais visando a integralidade da atenção; o provimento de recursos capazes de assegurar qualidade da atenção a saúde da pessoa idosa; o estímulo a participação e ao fortalecimento do controle social”.

Mas os trabalhos abordados também revelaram que existem uma falta de capacitação dos profissionais da enfermagem para o atendimento especializado aos idosos, pois muitas vezes os mesmos tem seus direitos perdidos por falta de qualificação profissional e atendimento as suas necessidades básicas. Por isso a importância de estudos de capacitação continuada aos profissionais da saúde.

É necessário frisar que para um acolhimento humanizado é indispensável que haja principalmente empatia, pois, quando uma pessoa se colocar no lugar da outra

consegue entender a real necessidade do seu próximo. É possível constatar que quando não há um atendimento humanizado as reais dificuldades do paciente não são resolvidas. Portanto de modo geral, deve-se haver um cuidado e uma atenção maior em relação a esse público, os profissionais devem trabalhar principalmente por amor a profissão, dessa forma, conseguirão satisfazer positivamente os seus pacientes através de um atendimento digno e humanizado.

REFERÊNCIAS

ASSIS, C.F. **Os profissionais de enfermagem frente à humanização do cuidado no ambiente hospitalar**. 21 f. Projeto de Pesquisa (Pós- Graduação em Informação Científica e Tecnológica em Saúde) - Fundação Oswaldo Cruz e Grupo Hospitalar Conceição. Porto Alegre, 2008.

BARROS, Bruna Guzzatti . **Abandono Afetivo de Pais Idosos**: Possibilidade de Reparação Civil á Luz do Direito Brasileiro. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br>> . Acesso em: 13 de junho de 2020.

BARROS, J.A. **O projeto de Pesquisa em História**: da escolha do tema ao quadro teórico, Petrópolis, RJ: Vozes,2017.

BRASIL. **Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências**. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.htm>. Acesso em 14 de junho de 2020.

BREHMER, L.C.F., VERDI, M. Acolhimento na Atenção Básica: reflexões éticas sobre a Atenção à Saúde dos usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.15, n. 3, p. 3569-3578, 2010.

CANCELA Diana Manuela Gomes. **Processo de Envelhecimento**. Disponível em: < <http://www.psicologia.pt>> . Acesso em: 12 de junho de 2020.

CARRETA, M.B.; BETTINELLI, L.A.; ERDMANN, A.L. Reflexões sobre o cuidado de enfermagem e a autonomia do ser humano na condição de idoso hospitalizado. **Rev. Bras. Enferm**, Brasília, v.64n.5, p. 958-62, 2011.

CASETE. J.C, CORRÊA. A.K. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. **Ver. Latino-Am Enf.**; v.13, n.1, p. 105-11, 2005.

CASTRO, F.S. **A humanização do atendimento ao idoso na equipe de saúde da família cuidar do município de turmalina-MG**. 43 f. Monografia (especialização em

atenção básica em Saúde da família) - Universidade de Minas Gerais. Minas Gerais, 2010.

CERQUEIRA, Ana Teresa de Abreu Ramos; Oliveira, Nair Isabel Lapenta de. Programa de Apoio a Cuidadores: Uma Ação Terapêutica e Preventiva Na Atenção À Saúde Dos Idosos. **Psicol. USP**, São Paulo, v.13, n.1, 2002.

FECHINE, Basílio Rommel Almeida; TROMPIERI, Nicolino. O Processo De Envelhecimento: As Principais Alterações que Acontecem Com O Idoso Com o Passar dos Anos. **Revista Científica Internacioal**, Canindé, v. 1, n. 7, p. 106-194, 2012.

FERREIRA et al. Acolhimento ao Idoso na Atenção Básica: Visão do Usuário. **Rev. fundam. care. Online**, v.10n. 3, p. 669-674, 2018.

FONSECA, J.J.S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza. UEC,2002, apostila.

GERHARDT, T.E.; SILVEIRA, D.T. **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS,2009.

GONÇALVES, G.S.; SOUSA, M.N.A.; MEDIEOROS, V.M.; FEITOSA, A.N.A. Práticas de humanização para o idoso na atenção primária à saúde. **Revista Interdisciplinar em Saúde**, Cajazeiras, v. 3, n2, p. 323-334, abr./jun. 2016.

GONÇALVES et al. Velhice e Envelhecer: Percepções de Idosos Institucionalizados de Uruguaiana/RS Acerca do Envelhecimento Humano. **Revista Contexto e Saúde**, Juí, v. 10, n. 20, p.533-540, 2011.

ALVAREZ, A.M.; GONÇALVES, L.H.T. Enfermagem e o cuidado ao idoso no domicílio. **Ver. Bras. Enferm**, Brasília, v. 65, n.5, p. 715-6, 2012.

HOGA, L.A.K. A dimensão subjetiva do profissional na humanização da assistência à saúde: uma reflexão. **Ver. Esc. Enferm USP**, v. 38, n. 1, p.13-20, 2004.

LIMA, T.J.V.; ARCIERI, R.M.; GARBIN, C.A.S. Humanização na Atenção à Saúde do Idoso. **Saúde Soc**. São Paulo, v.19, n.4, p.866-877, 2010.

MEDEIROS et al. A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso. **Revista Ciência Plural**. V.4, n.3, p.43-56, 2018.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS**. Disponível em:< <https://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em 13 de junho de 2020.

RIOS, I.C. Humanização: a Essência da Ação Técnica e Ética nas Práticas de Saúd. **Revista Brasileira de Educação Médica**, v. 33, n. 2. p. 253-262, 2009.

RIZZOTO MLF. As políticas de saúde e a humanização da assistência. **Rev. Bras. Enferm**, v. 55, n.2, p. 196-1999,2002.

RODRIGUES, T.M. Reorganização da atenção á saúde do idoso na unidade básica de saúde no Município de Monjolos, Minas Gerais. Monografia (Especialização em atenção básica de saúde da família) - Universidade Federal de Minas Gerais. Minas Geais, 2012.

SANGUINO et al. O trabalho de enfermagem no cuidado ao idoso hospitalizado: limites e particularidades. **Rev. fundam. care. Online**, v. 10n.1, p. 160-166, 2018.

SANTOS, Giorvan Anderson Alves; LUCENA, Brunna Thais Luckwu; VASCONCELOS, Manuela Leitão; DELGADO, Isabelle Cahino. Aspectos Sociais, Linguísticos E Cognitivos Na Terceira Idade. **Revista Prolingua**, Paraíba, v. 8, n.2, jul/dez. 2013.

SCHNEIDER, Rodolfo Herberto; IRIGARAY, Tatiana Quarti. O envelhecimento na atualidade: aspectos cronológicos, biológicos, psicológicos e sociais. **Estudos de Psicologia**, Campinas, v. 25, n. 4, p. 585-593, dez. 2007.

SCORTEGAGNA, Paola Andressa; OLIVEIRA, Rita de Cassia Silva. **IDOSO: Um Novo Ator Social**. Curitiba, 2012.

SCHÜLHI, P. A. P.; WADMAN, M. A. P.; SALES, C. A. O cotidiano familiar da pessoa com esquizofrenia: cuidando no domicílio. **Rev. Eletr. Enf. [Internet]**. v.14, n1, p.16-24, 2012.

SILVA H.S.; GUTIERREZ, B.A.O. A educação como instrumento de mudança na prestação de cuidados para idosos. **Educar em Revista**, Curitiba, Brasil, v. 34, n. 67, p. 283-296, jan./fev. 2018.

SILVA, H.P.; SILVA, J.L.S. **Humanização da assistência de enfermagem ao idoso**. 31 f. Monografia (Bacharel em Enfermagem) - Faculdade Do Instituto Brasil, Anápolis, 2017.

SILVA SACCO et al. Avaliação da microgestão em Unidades Básicas de Saúde em ações para idosos em uma região de saúde do Distrito Federal, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 24, n. 6, p.2173-2183, 2019.

SILVA et al. Acolhimento ao idoso em unidades de saúde da família. **Rev Enferm. UFPE on line.**, Recife, v.12, n.8, p.2247-56, ago., 2018.

SILVA et al. Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa. **Revista Online de Pesquisa: Cuidar é preciso**, v.10,2018.

SILVA et al. Assistência psicológica e de enfermagem ao idoso na atenção primária. **Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, vol. 6, núm. 4, p. 1707-1718, 2014,

SORA, A. B.A A. **Atuação do enfermeiro no processo de acolhimento e ambulatório de um hospital psiquiátrico**. Monografia (Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem) -Universidade Federalde Santa Catarina,2014.

SILVA, Andressa Karoline Martins; MARINHO, Tanimar Pereira Coelho; Maria de Fátima do Nascimento Silva. Abandono Familiar de Pacientes Idosos: Uma Demanda Para O/A Assistente Social No Hospital De Urgências De Goiânia. **Rev Cien Escol Estad Saud Publ Cândido Santiago**, Goiânia, v.2, n.1, p.2447-3406, 2016.

SOUZA, W.S.; MOREIRA, M.C.N. A temática da humanização na saúde: alguns apontamentos para debate. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, v.12, n.25, p.327-38, abr./jun. 2008.

VERAS, R. P.; OLIVEIRA, M. Envelhecer no Brasil: a construção de um modelo de cuidado. **Ciênc. Saúde**, v. 23 , n.6, Jun- 2018.

VIEGAS, Cláudia Mara de Almeida Rabelo; BARROS, Marília Ferreira. Abandono Afetivo Inverso: O Abandono Do Idoso e a Violação Do Dever De Cuidado Por Parte Da Prole. **Caderno de Pós Graduação em Direito PPGDir**. Porto Alegre, v. 11, n. 3, p. 168-201, 2016.