

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

MARIA BEATRIZ VIVAS BRANDÃO REIS

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

FLORIANÓPOLIS (SC)

2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

MARIA BEATRIZ VIVAS BRANDÃO REIS

ATENDIMENTO HUMANIZADO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Urgência e Emergência do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Dda. Odisséia Fátima Perão

FLORIANÓPOLIS (SC)

2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

O trabalho intitulado **ATENDIMENTO HUMANIZADO EM UNIDADE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA** de autoria do aluno **MARIA BEATRIZ VIVAS BRANDÃO REIS** foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado **APROVADO** no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Área: Urgência e Emergência.

Profa. Dda. Odisséia Fátima Perão

Orientadora da Monografia

Profa. Dra. Vânia Marli Schubert Backes

Coordenadora do Curso

Profa. Dra. Flávia Regina Souza Ramos

Coordenadora de Monografia

FLORIANÓPOLIS (SC)

2014

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	07
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	09
3 MÉTODO.....	12
4 RESULTADO E ANÁLISE.....	13
4.1 HUMANIZAÇÃO.....	13
4.2 DIFICULDADES PARA UM TENDIMENTO HUMANIZADO NA UNIDADE DE EMERGENCIA.....	14
4.3 INSTRUMENTOS FUNDAMENTAIS PARA A CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NOS HOSPITAIS.....	15
4.4 EXPRESSÕES DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO.....	15
4.5 DIFICULDADES DA ENFERMAGEM PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA.....	16
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
REFERÊNCIAS	19
APÊNDICE.....	21

REIS, Maria Beatriz Viva Brandão. **Atendimento humanizado em urgência e emergência.** 2014. 22 p. Monografia. Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Área em Urgência e Emergência. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Florianópolis. 2014.

Orientadora: Dda. Odisséia Fátima Perão

RESUMO

O estudo objetivou orientar os profissionais de enfermagem sobre o significado da humanização na unidade de urgência e emergência, através da elaboração de um folder elucidativo. Atendimento humanizado exige dos profissionais da saúde compartilhar com os pacientes, experiências e vivências que resultam na ampliação do foco de suas ações. Descrever a humanização prestada pela enfermagem no atendimento aos pacientes em situações graves de saúde é uma reflexão acerca das possibilidades de construção do processo humanístico interpessoal no ambiente de emergência, despertando no usuário um sentimento de confiança em relação ao profissional que presta assistência. A humanização colabora para a garantia de um atendimento de qualidade, facilita a promoção da assistência integral, de forma que cada profissional possua uma visão holística do ser humano a ser atendido. Contudo, essa colaboração somente poderá existir se a humanização for entendida como um processo de responsabilidade de todos os profissionais pela saúde dos usuários, por meio do trabalho em equipe multiprofissional, qualificada e capacitada para a função. A humanização é um movimento crescente com diferentes sentidos, que exige um repensar sobre o modo como tem sido empregada. Conclui-se que o atendimento humanizado, principalmente nos setores de urgência e emergência, é um ato a ser seguido, a fim de melhorar a assistência à saúde, não só de enfermagem, mas de toda a equipe que assiste ao paciente prestando um serviço de qualidade, confiança e digno, principalmente com respeito ao ser humano que no momento precisa ter confiança no do profissional que esta prestando o cuidado.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos dez anos, o termo “humanização” tomou contornos inimagináveis, pautando discussões no campo da saúde, definindo ações que valorizam e qualificam a prestação de serviços, porém com a preocupação em identificar se esta humanização está sendo utilizadas pelos profissionais de saúde no atendimento ao usuário nos setores de urgência e emergência por ser ocasionada pela elevada demanda de pacientes (ANGNES, 2004).

A urgência é uma classificação atribuída aos casos em que há risco à vida, mas com a necessidade de suporte à saúde de caráter menos imediata, enquanto a emergência é a circunstância de agravo à saúde que exige intervenção médica imediata por haver risco iminente de vida (BARBOSA et al., 2007).

E pensando em situações de emergência e urgência, onde os ânimos estão alterados pela própria circunstância, surge a necessidade de analisar como está inserida neste contexto a humanização no atendimento ao paciente, no qual a equipe de saúde é responsável pelo serviço em que 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.

Urgência e emergência necessitam de serviços de alta complexidade no atendimento a pacientes em situação de risco iminente de vida. No entanto, as tecnologias avançadas utilizadas nem sempre garantem a qualidade da assistência, pois há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho nesse processo.

Inserir a humanização nas práticas de emergência e urgência é algo extremamente possível, desde que se desenvolva a competência humanística no mesmo nível em que se estimula a competência técnico-científica dos trabalhadores.

Os clientes de acordo com avaliação prévia realizada na recepção, são encaminhados imediatamente a sala de urgência, onde o enfermeiro e o técnico de enfermagem prestam os primeiros cuidados de enfermagem e solicitam a presença do médico. A equipe de

enfermagem é orientada e acompanhada pelo enfermeiro da unidade, que diariamente avalia a eficácia e a qualidade do atendimento realizado, garantindo um atendimento ágil e seguro tanto para a equipe quanto aos clientes que são atendidos. O enfermeiro deve reavaliar seu cuidado para uma prática fundamentada no respeito ao paciente e no cuidado humanizado.

Por ser um profissional que vive sob condições estressantes no trabalho, na unidade de emergência e na busca pela humanização, é necessário constituir um sistema de saúde que se pautem em valores e reconhecimento da igualdade e o direito de cada um na atenção a saúde.

Este estudo objetivou elaborar um folder elucidativo à equipe de enfermagem sobre a humanização na assistência aos pacientes atendidos no serviço de Urgência e Emergência.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A palavra “humanização” deriva do latim *humanus*; para o autor um humanista é alguém que tem uma visão do mundo voltada prioritariamente aos valores humanos e a vida. A humanização é um processo reflexivo, pressupondo além de um tratamento, um cuidado digno, solidário e acolhedor por parte dos profissionais de saúde, deve-se promover atendimento com caráter de prolongar à vida ou prevenir maiores complicações a vida do paciente (DESLANDES, 2011).

Desde a década de setenta, a humanização já era debatida como um tema relevante nos Estados Unidos, no Brasil a partir da década de noventa, como um conjunto que apontava o caráter impessoal e desumanizado da assistência à saúde, vindo mais tarde a transformar-se em propostas que visam modificar as práticas assistências (VAITSMAN, 2005).

O tema "humanização" tem sido frequente objeto de pesquisas dos profissionais da área da saúde e, em especial, de enfermeiros, preocupados com a qualidade da assistência que tem sido prestada aos seus pacientes. No entanto, quando essas pesquisas propõem-se a estudar e a discutir o tema, elas se restringem mais a aspectos teóricos do que às reais possibilidades de sua implementação, ou seja, é mais no discurso que na prática que essa discussão acontece (BECK, 2007).

Atualmente o número excessivo de usuários dos serviços de saúde, onde se misturam, no mesmo espaço, situações graves e casos estáveis, a procura pelo serviço de emergência tem gerado a superlotação do setor, além disso, o atendimento rápido, a sobrecarga de trabalho e a pressa dos profissionais pode levar à prática de ações desumanizadas. A unidade de urgência e emergência é destinada a promover serviços médicos requeridos de acordo com a gravidade do paciente, no entanto, na prática, ela não tem se concretizado como um setor humanizado. Assim, precisam ser rápidos, imediatos em suas ações, à equipe de enfermagem que atua neste setor, deve estar preparada para atender as mais variadas situações. Dessa forma, o enfermeiro deve ter conhecimento científico, prático e técnico, a fim de que possa tomar decisões rápidas e concretas, transmitindo segurança a toda equipe e principalmente diminuindo os riscos que ameaçam a vida do paciente (SOUSA et al., 2007).

Os serviços de emergência estão cada vez mais acarretando de uma superlotação de pacientes, e funcionando como porta de entrada do sistema de saúde, recebendo todos os tipos de pacientes desde os realmente graves até os casos mais simples, esses fatores ainda são agravados por falta de organização, como por exemplo, a falta de triagem com classificação de risco, o que determina um atendimento por ordem de chegada, ocasionando sérias consequências para a vida desses pacientes e sobrecarregando os profissionais (OLIVEIRA, 2013).

O enfermeiro é o profissional indicado para iniciar o atendimento humanizado, classificando os pacientes de acordo com o seu estado clínico nos serviços de urgência e emergência após treinamento específico para tal função. Deve orientar-se por protocolos padronizados pela instituição; deve escutar a queixa, os medos e as expectativas, identificar os riscos e vulnerabilidades do paciente (LAZZARI, 2012).

Segundo Villegas (2010), para um atendimento humanizado o enfermeiro deve coordenar a sua equipe visando cuidados específicos e qualitativos a fim de proporcionar um tratamento eficaz com ausência de complicações, para tanto deve usufruir de conhecimentos técnico-científicos para que o trajeto terapêutico, juntamente com uma conduta ideal a esse paciente chegue ao resultado esperado. Com isso, é indispensável que uma postura eficiente e atenciosa de toda a equipe de enfermagem com esse tipo de paciente seja introduzida nas unidades de urgência e emergência.

Prestar um cuidado humanizado ao ser humano é o mais difícil de ser implementado. A rotina diária e complexa envolve os mais variados ambientes que a enfermagem atua, fazendo com que os membros da equipe, esqueça de tocar, conversar e ouvir o ser humano que está à sua frente. O profissional deve ser munido de condições para exercer uma boa técnica, porém ela não é tudo, pois lidam a todo momento com risco de vida, e tudo exige muita técnica e agilidade naquele momento, por ser um ser cheio de dúvidas, medos e necessidades (DUARTE, NORO, 2010).

No Brasil a humanização ao paciente está incluída na Constituição Federal Brasileira de 1988, que garante a todos o acesso à assistência à saúde de forma resolutiva, igualitária e integral. O Ministério da Saúde lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, para aprimorar as relações dos profissionais da saúde. Para isso, é preciso

valorizar o ser humano, qualificando os hospitais, transformando-os em organizações modernas, solidárias, com vistas a atingir as expectativas dos usuários (ANDRADE, 2009).

O movimento Humanizado ganha maior visibilidade quando, em maio de 2000, o Ministério da Saúde lança o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), e, também no mesmo ano, é tema da 11ª Conferência Nacional de Saúde. O PNHAH, substituído pela Política Nacional de Humanização, em 2003, é justificado por um diagnóstico que mostra a insatisfação dos usuários quanto ao relacionamento com os profissionais de saúde (ANGNES, 2004).

O PNHAH aponta diferentes parâmetros para a humanização da assistência hospitalar em três grandes áreas: Acolhimento e atendimento dos usuários; Trabalho dos profissionais; Lógicas de gestão e gerência. O Sistema de Saúde torna-se eficaz diante da qualidade do relacionamento humano estabelecido entre os profissionais e os usuários no processo de atendimento hospitalar.

O que motivou a implantação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar que vem obtendo uma repercussão tão extraordinária, agregando esforços de Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde por todo o País. É preciso reforçar essa discussão, contribuindo para relembrar a necessidade do agir humanizado, revendo as virtudes humanas que naturalmente podem fluir de cada indivíduo se este for exercitado (MASCARENHAS, 2012).

3 MÉTODO

Para a realização desse trabalho utilizou-se um método educativo, a partir de tecnologia educativa e assistencial. Para Nietzsche (2000) e Prado et al. (2009), Tecnologias de educação - apontam meios de auxiliar a formação de uma consciência para a vida saudável; tecnologias de processos de comunicação – meios utilizados pelos profissionais como forma terapêutica e na prestação de informações. Ou seja, todas as formas do profissional e clientela se relacionarem entre si e com os outros.

O presente estudo foi realizado pela pesquisadora na Unidade de Saúde Boa Vista.

A tecnologia educativa foi aplicada aos profissionais da equipe de enfermagem – enfermeiras, técnicos e técnicas de enfermagem que atuam na Unidade de Urgência e Emergência.

Foi realizada primeiramente uma revisão bibliográfica com o objetivo de fundamentar teoricamente o material educativo (folders). Este material foi construído em linguagem clara e concisa, cujo referencial teórico foi baseado no Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH).

Como segunda etapa, houve a sua construção no programa *Microsoft Windows Word 10*, e posterior confecção em gráfica, sendo distribuído aos profissionais de enfermagem.

Por não se tratar de uma pesquisa, e sim uma ação educativa, este trabalho não foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa.

4 RESULTADO E ANÁLISE

4.1 HUMANIZAÇÃO

A humanização é entendida como valor, à medida que resgata o respeito à vida humana, é o cuidado que se resgata dos pequenos e grandes eventos do dia-a-dia, que tornam o ser humano único e especial nos diferentes espaços e situações em que se encontra “no sentido de prestar um atendimento personalizado, voltado não para a doença, mas para o ser humano que adoece”.



Conhecimento, habilidades, agilidade, responsabilidade. O cuidado deve conjugar expressões de interesse, consideração, respeito e sensibilidade, demonstradas por palavras, tom de voz, postura, gestos e toques; Capacitar os profissionais, valoriza a integralidade dos processos de atendimento, das crenças e o estilo de vida do paciente; Privacidade no atendimento.



Modernizar as relações de trabalho;
Qualidade das instalações e equipamentos.



Adequação/criação de áreas de espera



4.2 DIFICULDADES DA ENFERMAGEM PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Dificuldades na realização de seu trabalho; Os encaminhamentos são desorganizados e geram um número considerável de consulta; Falta de uma triagem qualificada; Falta de espaço físico; Busca incessante pela manutenção da vida; Excesso de responsabilidades; Ritmo acelerado de trabalho; A assistência humanizada nesse âmbito emergencial é sempre questionada pela imprevisibilidade do atendimento.



4.3 INSTRUMENTOS FUNDAMENTAIS PARA A CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NOS HOSPITAIS

A humanização tem como meta uma nova cultura institucional, que pode instaurar padrões de relacionamento ético entre gestores, técnicos e usuários. A perspectiva do PNHAH (Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar) aponta diferentes parâmetros para a humanização da assistência hospitalar:

- Acolhimento e atendimento dos usuários;
- Criar uma cultura de humanização democrática, solidária e crítica;
- Capacitar os profissionais, valoriza a integralidade dos processos de atendimento, das crenças e o estilo de vida do paciente;
- Incentivara a realização de conhecimentos em humanização;
- Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários;
- Conceber e implantar novas iniciativas de humanização beneficiando os administradores, os profissionais de saúde e os usuários do sistema de saúde;
- Refeições adequadas;
- Meios para efetivação de queixas e sugestões;
- Clareza das informações aos usuários e familiares;
- Identificação dos profissionais;
- Informações, aos usuários, sobre o diagnóstico, tratamento e encaminhamento;

4.4 EXPRESSÕES DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

- Ter possibilidade de ser ouvido, informado sobre a rotina hospitalar, e de ter algum atendimento;
- O acolhimento deve atender a todos que procuram o serviço;
- Garantir a universalidade de acesso, acolhendo e escutando os problemas de saúde de cada e busca por resolvê-los;
- Reorganizar o processo de trabalho para qualificar a relação trabalhador/usuário por meio de subsídios humanitários, de solidariedade e cidadania;
- Expressão da arte e da ciência do cuidado;
- Eficiência, gentileza, interesse e atenção (NASCIMENTO et. al., 2011).

4.5 DIFICULDADES DA ENFERMAGEM PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

- Excesso de responsabilidades;
- Má comunicação e interação com outras instâncias;
- Boa parte das demandas dos pacientes poderia ser resolvida em um primeiro atendimento, se houvesse um bom sistema de comunicação e um bom relacionamento profissional;
- Sobre carga de trabalhos;
- Falta de espaço físico;
- Falta de funcionário;
- Remuneração insatisfatória;
- Falta de comunicação;
- Vigilância constante, a sobrecarga física e emocional;
- Busca incessante pela manutenção da vida;

A humanização é um movimento crescente com diferentes sentidos e de disseminada presença. A preocupação em humanizar esses cuidados nas unidades de urgência e emergência é uma necessidade que exige repensar sobre o modo como tem sido empregada,

devendo compreender o significado da assistência humanizada sob a ótica dos enfermeiros no hospital.

A análise apontou questões relacionadas ao significado pessoal de humanização, o cuidado, a relação com a família, a dor, e os sentimentos e experiências dos próprios enfermeiros. Neste sentido para que possamos compreender as experiências vividas pelos profissionais, analisarmos a essência da humanização no trabalho diário dessas pessoas. A percepção da equipe de enfermagem pode ser útil ao estímulo para a humanização e ao desenvolvimento do cuidado para um atendimento de qualidade como, por exemplo: humanizar é se colocar no lugar do paciente; respeitar a individualidade de cada um; assistência com carinho e amor ao próximo.

A humanização, não pode ficar restrita a uma situação de doença ou saúde, pois abrange o cuidado a um ser humano. Percebe-se que para os profissionais de saúde, no ato de cuidar não se restringe ao conhecimento científico e sua aplicação, há uma união entre dois seres humanos, construída por meio de suas experiências de vida, em que há trocas de aprendizados e desenvolvimentos mútuos.

Um dos grandes desafios, hoje, a ser enfrentado pelos profissionais de enfermagem é a humanização da assistência ao paciente devido à demanda crescente que dificulta os cuidados humanizados, é necessária uma educação contínua para esses profissionais manter-se atualizados para dar um atendimento com qualidade, mesmo que haja muitas contradições no cuidar em ambiente hospitalar.

Humanizar o atendimento é fundamental e humanizar a formação dos profissionais da saúde também é essencial, para que passam estar conscientes que na rotina do dia-a-dia deve ser encarada com tranquilidade e responsabilidades com o ser humano, e que a agilidades faz parte desse cotidiano, e cada vez mais devemos nos dedicar e ser profissionais, participar de eventos que nos atualizarão na área da humanização.

Embora os avanços científicos permitam uma melhoria da assistência hospitalar no sentido de compras de equipamentos, desenvolvimento de tecnologias e uma administração criativa, não é o suficiente se toda esta gestão não estiver voltada ao atendimento dos pacientes, tem que buscar um respaldo em práticas coletivas de humanização para melhorar os serviços, que apesar da humanização ser um processo demorado e amplo, é necessário que todos os trabalhadores da saúde estejam envolvidos, sendo necessário constituir um sistema de saúde que se pautem em valores a integralidade da atenção continuamente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Humanização significa acolhimento no atendimento pressupondo a garantia de acesso a todas as pessoas, diz respeito à escuta de problemas de saúde do usuário de forma qualificada, dar-lhe uma resposta positiva e se responsabilizando pela solução de seu problema, além do vínculo necessário entre o serviço e o usuário.

A assistência humanizada passa por um atendimento que vai além do fazer técnico, pois envolve um sentimento de dedicação ao outro, com características do cuidar, conversar e principalmente ouvir suas queixas e entende-las baseando no cuidado com respeito, dignidade e amor de forma qualificada.

O atendimento humanizado, principalmente nos setores de urgência e emergência, é um ato a ser seguido, a fim de melhorar na assistência não só de enfermagem, mas de toda a equipe que assiste ao paciente. Tal tarefa requer certo tempo de adaptação devido às rotinas que são instauradas nos serviços hospitalares e que muito contribuem para atitudes dos funcionários em cumprir protocolos de atendimento previamente estabelecidos por cada instituição onde cabe a cada um praticar a humanização do atendimento de urgência e emergência.

Para que a equipe de enfermagem possa atuar na unidade de emergência deve estar preparada com o mais alto nível de profissionalização pelo fato de que é necessário ter agilidade e responsabilidade, e analisando não somente a sua entrada no serviço de atendimento de urgência, mas toda a situação pela qual o paciente está passando, buscando, além de recuperar sua saúde física no momento, identificar suas emoções, suas frustrações e seus desejos na ânsia de sair curado o mais possível do hospital.

Conclui-se que o atendimento humanizado, principalmente nos setores de urgência e emergência, é um ato a ser seguido, a fim de melhorar a assistência à saúde, não só de enfermagem, mas de toda a equipe que assiste ao paciente prestando um serviço de qualidade, confiança e digno, principalmente com respeito ao ser humano que no momento precisa ter confiança no do profissional que esta prestando o cuidado.

Os profissionais de saúde tem uma grande responsabilidade no seu dia-a-dia para tanto é necessário investir na tecnologia dando suporte a esses, incentivando, educando-os para a humanização, deve-se reconhecer também de tratar melhor os profissionais de saúde no intuito de que façam os mesmo com seus pacientes, baseando no cuidado com respeito, dignidade e amor.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Luciene M. de; MARTINS, Emanuelle C; CAETANO, Joselany A; SOARES, Enedina; BESERRA, Eveline P. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. **Rev. Eletr. Enf.** V. 11, nº 1, p.151-157. 2009.

ANGNES, Décio I. Humaniza saúde: diferencial Do atendimento na saúde. **Rev. Boletim da Saúde.** Associação Brasileira de Editores Científicos. V 18, nº 2, jul./dez. 2004.

BARBOSA, I. A; SILVA, M. G. P. Cuidado humanizado de enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. **Revista Brasileira de Enfermagem**, V. 60, nº 5, p. 546-551, set./out. 2007.

BECK, Carmem Lúcia C. A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem. **Texto Contexto - Enferm.** V. 16, n. 3, p. 503-510, 2007.

DESLANDES, Suely F. **Humanização dos cuidados em saúde:** conceitos, dilemas e praticas. 2ª reimpressão. Rio de Janeiro: Fiocruz, p.33-48, 2011.

DUARTE, Maria de Lourdes C; NORO, Adelita. Humanização: uma leitura a partir da compreensão dos profissionais da enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.** Porto Alegre, RS. V.31, nº. 4, p. 685-692, dez. 2010.

LAZZARI, D. D; JACOBS, L. G. Humanização da assistência na enfermagem a partir da formação acadêmica. **Rev. Enferm. UFSM.** V. 13, nº 2, p. 116-24. Jan-abr. 2012.

MASCARENHAS, Lucas Silva. **A importância da humanização da assistência de enfermagem no setor de emergência.** 2012. Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/educacao/artigos/13744/a-importancia-da-humanizacao-da-assistencia-de-enfermagem-no-setor-de-emergencia#ixzz2tnHJWCfd>. Acesso em; 19/02/2014.

NASCIMENTO, Eliane Regina P. do; HILSENDEGER, Bárbara Rosso; NETH, Caroline; BELAVER, Guilherme Mortari; BERTONCELLO, GODINHO, Kátia Cilene. Acolhimento com classificação de risco: avaliação dos profissionais de enfermagem de um serviço de emergência. **Rev. Eletr. Enf.** V. 13, nº 4, p. 597-603. 2011.

NIESTCHE, E. A. Tecnologia emancipatória-possibilidade ou impossibilidade para a práxis de enfermagem. Ijuí(RS): Unijuí, 2000.

OLIVEIRA, Daiani A. de; GUIMARÃES, Jaciane P. A importância do acolhimento com classificação de risco. **Caderno Saúde e Desenvolvimento.** Vol.2, nº. 2 jan-jun. 2013.

PRADO, M. L. do et al. Produções tecnológicas em enfermagem em um curso de mestrado. *Texto Contexto Enferm.*, Florianópolis, v. 18, n. 3, p. 475-481, jul./set. 2009.

SOUZA, R. B; SILVA, M. J. P; NORI, A. Pronto – Socorro: uma visão sobre a interação entre profissionais de enfermagem e paciente. **Rev. gaúcha Enferm.** Junho; V. 28, nº 2, p. 242, 2007.

VAITSMAN JÁ. **Satisfação e responsabilidade:** formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Rio de Janeiro: Fiocruz; p. 599-613, 2005.

VILLEGAS, Carmen A. o papel do enfermeiro em hospitais de Urgência/Emergência. **Revista Eletrônica de Enfermagem do Centro de Estudos de Enfermagem e Nutrição.** V. 1, nº 1, p. 1-15. Jan-jul. 2010.

APÊNDICE

HUMANIZAÇÃO

(Maria Beatriz Vivas Brandão Reis)

HUMANIZAÇÃO

Maria Beatriz Vivas Brandão Reis

A humanização é entendida como uma atitude, a maneira que se impõe o respeito à vida humana, e o cuidado que se impõe no presente e grandes eventos de dia-a-dia, que tornam o ser humano único e especial nos diferentes espaços e situações em que se encontra. "no sentido de prestar um atendimento personalizado, voltado não para a doença, mas para o ser humano que adoece".

INSTRUMENTOS FUNDAMENTAIS PARA A CONSOLIDAÇÃO DO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO NOS HOSPÍTAIS

Conhecimento, habilidades, atitude, responsabilidade



O cuidado deve considerar aspectos de interesse, consideração, respeito e sensibilidade demonstradas por palavras, tom de voz, postura, gestos e toques.



Capacitar os profissionais, valorizar a integralidade dos processos de atendimento, das crianças e o estilo de vida da família.

O cuidado deve considerar aspectos de interesse, consideração, respeito e sensibilidade demonstradas por palavras, tom de voz, postura, gestos e toques.



Capacitar os profissionais, valorizar a integralidade dos processos de atendimento, das crianças e o estilo de vida da família.



Modernizar as relações de trabalho;
Qualidade das instalações e equipamentos.



EXPRESSIONES DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO
Trinidade no Atendimento.



DIFICULDADES DA ENFERMAGEM PARA UM ATENDIMENTO HUMANIZADO NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA

Dificuldade na realização de seu trabalho;
Os recursos humanos são desorganizados e geram um número considerável de ausência, falta de uma equipe qualificada, Falta de espaço físico, Baixa intensidade



Excesso de responsabilidade ;

A assistência humanizada nesse âmbito emergencial é sempre questionada pela imprevisibilidade do atendimento.



Sobre carga de trabalhos, Falta de funcionários, Remuneração insatisfatória, Vigilância constante, a sobrecarga física e emocional.