

COMPORTAMENTOS DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NA EFETIVAÇÃO DA HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

Behavior of nursing professionals on the effectiveness of hospital humanization

Comportamientos de los profesionales de enfermería en la efectividad de la humanización hospitalaria

José Nildo de Barros Silva Junior¹, Anne Carolinne Marie dos Santos Gomes², Haline Costa dos Santos Guedes³, Emmanoela de Almeida Paulino Lima⁴, Dilyane Cabral Januário⁵, Marília Laurencio dos Santos⁶

Como citar este artigo:

Silva JNB, Gomes ACMS, Guedes HCS, Lima EAP, Januário DC, Santos ML. Comportamentos dos profissionais de enfermagem na efetivação da humanização hospitalar. Rev Fun Care Online. 2020 jan/dez; 12:471-478. DOI: <http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.rpcfo.v12.8527>.

RESUMO

Objetivo: identificar os comportamentos dos profissionais de enfermagem que favorecem a efetivação da humanização hospitalar. **Método:** trata-se de uma revisão integrativa da literatura realizada através das bases de dados SciELO, LILACS, IBECs, MEDLINE e Biblioteca Cochrane. A busca foi realizada em outubro de 2018, possuindo como amostra final 20 artigos. **Resultados:** observou-se, após leitura na íntegra, a delimitação de 3 eixos temáticos quanto ao empoderamento profissional; acolhimento em âmbito hospitalar; e Comunicação e inter-relação no ambiente hospitalar, sendo indicadas significativamente nos estudos que norteiam o assunto. **Conclusão:** revelou-se que o enfermeiro desenvolve funções de gerenciamento, assistência direta ao paciente e manipulação da tecnologia utilizada em ambientes especializados. Tais atribuições propiciam a sobrecarga do profissional além do distanciamento da assistência humanizada.

Descritores: Humanização da assistência; Comportamentos relacionados com a saúde; Assistência hospitalar; Assistência de enfermagem; Enfermagem.

1 Enfermeira formada pela Faculdade de Enfermagem Nova Esperança (FACENE), Mestranda em Enfermagem e Saúde pela Universidade Federal da Paraíba (PPGENF / UFPB).

2 Enfermeira formada pela Faculdade de Enfermagem Nova Esperança (FACENE), Pós-graduanda em Unidade de Urgência e Emergência e Terapia Intensiva do Centro de Formação, Desenvolvimento Profissional e Pesquisa (CEFAPP).

3 Enfermeira formada pela Escola de Enfermagem Nova Esperança (FACENE), Pós-Graduação em Urgência, Emergência e UTI pela Faculdade de Enfermagem São Vicente de Paula / FESVIP.

4 Enfermeira formada pela Escola de Enfermagem Santa Emília de Rodat, Pós-graduada em Saúde da Família pela Faculdade Integrada de Patos (FIP).

5 Enfermeira formada pela Escola de Enfermagem Nova Esperança (FACENE).

6 Enfermeira formada pela Faculdade de Ciências Médicas da Paraíba (FCM), pós-graduada em saúde da família pela Especialista em Saúde e Avaliação de Serviços de Saúde UNA SUS, Residência Multiprofissional em Saúde da Família e Comunidade.

ABSTRACT

Objective: identify the behaviors of nursing professionals that favor the implementation of hospital humanization. **Method:** this is an integrative review of the literature using the SciELO, LILACS, IBECs, MEDLINE and Cochrane Library databases. The search was performed in October 2018, having as final sample 20 articles. **Results:** it was observed, after reading in full, the delimitation of 3 thematic axes regarding professional empowerment; hospital reception; and Communication and interrelationship in the hospital environment, being indicated significantly in the studies that guide the subject. **Conclusion:** it was revealed that nurses develop management functions, direct patient care and manipulation of technology used in specialized environments. Such attributions allow the professional overload and the distancing of humanized assistance.

Descriptors: Humanization of assistance; Health related behaviors; Hospital assistance; Nursing care; Nursing.

RESUMÉN

Objetivo: identificar los comportamientos de los profesionales de enfermería que favorecen la implementación de la humanización hospitalaria. **Método:** se trata de una revisión integrativa de la literatura realizada a través de las bases de datos SciELO, LILACS, IBECs, MEDLINE y Biblioteca Cochrane. La búsqueda fue realizada en octubre de 2018, teniendo como muestra final 20 artículos. **Resultados:** si se observa, después de leer en su totalidad, la delimitación de 3 partes temáticas relativas al empoderamiento profesional; recepción hospitalaria; y Comunicación e interrelación en el entorno hospitalario, indicándose de manera significativa en los estudios que orientan el tema. **Conclusión:** se reveló que las enfermeras desarrollan funciones de gestión, atención directa al paciente y manipulación de la tecnología utilizada en entornos especializados. Tales atribuciones permiten la sobrecarga profesional y el distanciamiento de la asistencia humanizada.

Descripción: Humanización de la asistencia; Comportamientos relacionados con la salud; Asistencia hospitalaria; Asistencia de enfermería; Enfermería.

INTRODUÇÃO

A humanização da assistência em saúde consiste em comunicação, diálogo, relacionamento e interação de gestores e profissionais com usuários e familiares no âmbito do cuidado com a finalidade de atender e alcançar resolutividade dos problemas de saúde. Sendo assim, como consequência da complexidade da efetivação das diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, o Ministério da Saúde, lança em 2003, a Política Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), que tem como principal objetivo promover os princípios do SUS através da assistência à saúde com qualidade embasada nos valores humanos, além de melhores condições de trabalho para os profissionais.¹⁻²

O manual do PNHAH define humanizar como garantir a palavra a sua dignidade ética. O sofrimento humano e as percepções de dor ou de prazer no corpo, para serem humanizados, é necessária uma comunicação efetiva, no qual haja reciprocidade de entendimento em ambas as partes.³

No contexto da humanização em enfermagem, Hildegard Peplau, em 1952, propõe a partir da Teoria das Relações Interpessoais na Enfermagem, que a abordagem terapêutica e o relacionamento interpessoal com o paciente influenciarão na identificação de problemas de saúde e resolubilidade

destes, propiciando ao enfermeiro a responsabilidade do cuidado integral ao paciente.⁴

A comunicação entre o profissional de saúde e o familiar contribui para que a humanização seja realizada com êxito durante a hospitalização, sendo necessário o acolhimento destes familiares e acompanhamento do quadro de saúde do cliente, possibilitando o compartilhamento de sentimentos a respeito da situação na qual se encontram, fortalecendo vínculos e a vontade de viver por parte do paciente.⁵⁻⁷

O processo da humanização hospitalar envolve o ambiente, usuários e profissionais, sendo estes os responsáveis em atender as necessidades dos pacientes, respeitando e valorizando as condições de cada um. Sendo assim, alguns setores, como os de alta complexidade, são equipados com dispositivos e equipamentos tecnológicos fundamentais para o atendimento adequado do paciente. Não obstante, esses ambientes passam a utilizar a tecnologia como foco integral do cuidado, distanciando-se do cuidado humanizado entre profissionais e pacientes, havendo um distanciamento da assistência holística.⁷⁻⁸

Destarte, a sobrecarga laboral dos profissionais de enfermagem também potencializa influências físicas e psíquicas que refletem na insatisfação da profissão, interferindo negativamente na assistência humanizada ao paciente.⁹

Para a eficácia da humanização no processo do cuidar, é indispensável que o enfermeiro evite a assistência apenas com escopo na técnica dos procedimentos a serem executados. No entanto, deve preocupar-se em perceber, ouvir e reconhecer as necessidades físicas, psicológicas e emocionais de cada indivíduo, perpassando ao modelo biomédico, obtendo uma visão holística do paciente, resultando na diminuição de suas angústias e medos advindos do processo de hospitalização.^{8,10}

Além disso, o profissional de enfermagem deve participar ativamente e expressar-se visando mudanças na gestão e organização de trabalho e reconhecimento profissional. A aplicabilidade da humanização torna-se possível apenas a partir da inter-relação entre gestores, trabalhadores da saúde, usuários e a inserção de seus familiares no processo da assistência do cuidado.¹⁰⁻¹¹

Frente à compreensão de que os comportamentos destes profissionais podem interferir na humanização hospitalar, surge à questão norteadora: Quais os comportamentos dos profissionais de enfermagem relacionado à efetivação da humanização hospitalar?

Para atender a este questionamento, tem-se por objetivo, identificar os comportamentos dos profissionais de enfermagem que favorecem a efetivação da humanização hospitalar.

MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa, cujo método consiste em reunir e sintetizar resultados de pesquisa sobre um determinado tema ou questão, corroborando para o aprofundamento do estudo perscrutado.¹² Para isto, esta pesquisa foi compreendida por seis etapas para a sua construção: estabelecimento da questão norteadora do estudo, identificação dos critérios de inclusão e exclusão dos estudos encontrados, definição das informações a serem extraídas

(coleta de dados) e análise das mesmas, categorização dos estudos selecionados, discussão e interpretação dos resultados e a apresentação da revisão da literatura.¹³

O levantamento literário foi realizado em outubro de 2018, através das bases de dados, SciELO, LILACS, IBECs, MEDLINE e Biblioteca Cochrane.

A coletânea de dados foi descrita por meio das literaturas dos periódicos, com a utilização dos descritores associados aos conectivos booleanos: “enfermagem” AND “humanização” AND “hospital” com auxílio dos “Descritores em Ciências da Saúde”; em consonância com os critérios de inclusão: artigos publicados na íntegra, na língua portuguesa, que estejam ligados à temática proposta desta revisão, os quais estejam estendidos entre os anos de 2013 a 2018, excluindo-se do estudo os artigos duplicados na base de dados, teses, dissertações, manuais e relatos de experiências.

No processo de busca, identificou-se um universo de 330 obras, embora apenas 20 tenham atendido aos critérios estabelecidos, compondo a amostra desta revisão. A análise dos resultados e apresentação da síntese de conhecimento foi sucedida mediante análise de conteúdo segundo Bardin¹⁴, permitindo a identificação de 3 eixos temáticos, o primeiro trata da postura profissional, o segundo está relacionado ao ato de ser acolhedor e o terceiro refere-se à utilização de uma boa comunicação.

Os resultados foram apresentados em quadro, por meio da estatística descritiva, utilizando as seguintes variáveis: nº do artigo, autores, título, objetivos e o ano de publicação das revistas científicas nas quais foram publicadas.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na presente revisão integrativa da literatura analisou-se 20 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Quanto aos periódicos em que os artigos foram publicados, foram obtidos oito (40%) na Rev. pesqui. cuid. fundam.(Online), dois (10%) na Revista da escola Ana Nery de enfermagem, dois (10%) na Rev baiana enferm, e com dados análogos de um (5%) encontram-se os periódicos: Rev. enferm. UFPI; Rev. enferm. Cent.-Oeste Min; rev. min. Enferm – REME; Revista estudo e psicologia; Revista de Enfermagem da UERJ; Revista Brasileira de enfermagem; Revista Cogitare Enfermagem; e Revista de enfermagem da UFSM.

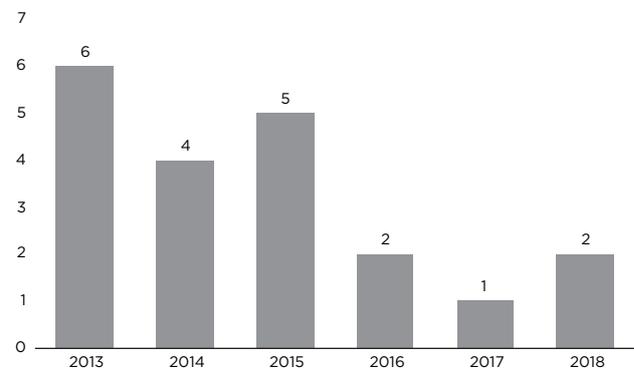
1º Eixo temático: Empoderamento profissional

Quadro 1 - Artigos agrupados formando o 1º Eixo temático (Empoderamento profissional): nº do artigo, autores, título e objetivos

Nº DO ARTIGO	Autores	Título	Objetivos
15	Roseiro CP, Paula KMP	Concepções de humanização de profissionais em Unidades de Terapia Intensiva Neonatal	Investigar a concepção de humanização da equipe de profissionais de três Unidades de Terapia Intensiva Neonatal da Região Metropolitana da Grande Vitória, Espírito Santo.

Referente ao ano de publicação, o gráfico 1 dispõe a distribuição dos artigos do estudo entre os anos de 2013 a 2018.

Gráfico 1 - Distribuição dos artigos de acordo com o ano de publicação.



Quanto ao título dos artigos que compuseram o estudo, verifica-se que 12 (60%) versaram questões referentes à percepção da enfermagem quanto à humanização; sete (35%) abordaram quesitos da humanização de forma geral, voltado para estratégias do cuidado humanizado; e apenas um (5%) discorreu acerca das dificuldades para implementação da humanização.

Conforme o objetivo dos artigos em questão observou-se a abordagem da humanização em diferentes ambientes de saúde, destacando-se sete (35%) artigos abordando a humanização em unidade de terapia intensiva; dois (10%) em bloco cirúrgico; quatro (20%) buscando identificar a humanização de forma geral, sem ambientes específicos; dois (10%) em atendimentos de urgência; e um (10%) evidenciando a humanização em: puérperas, idosos, saúde mental, radiologia e unidade de internação pediátrica.

Tais objetivos revelam que há uma multiplicidade de estudos em diversos tipos de ambientes que envolvem o cuidado, sendo fortemente destacada a humanização em Unidade de Terapia Intensiva, podendo estar relacionada ao aumento da utilização de tecnologias de alta complexidade. No entanto, os objetivos do estudo mostraram-se coerentes aos títulos, demonstrando grande número de pesquisas que visam à percepção dos profissionais de enfermagem quanto à humanização.

Nº DO ARTIGO	Autores	Título	Objetivos
16	Freitas FDS, Silva RN, Araujo FP, Ferreira MA	Ambiente e humanização: retomada do discurso de nightingale na política nacional de humanização	Identificar os elementos constitutivos do conceito de ambiente nos documentos oficiais da Política Nacional de Humanização e analisar as relações entre eles e a promoção de ambiente de cuidado preconizada pela enfermagem.
17	Neto AVL, Nunes VMA, Fernandes RL, Barbosa IML, Carvalho GRP	Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros	Descrever as percepções dos enfermeiros que trabalham em um pronto-socorro de atendimento para pacientes adultos acerca da humanização e acolhimento com classificação de risco
10	Rodrigues AC, Calegari T	Humanização da assistência na unidade de terapia intensiva pediátrica: perspectiva da equipe de enfermagem	Analisar a visão da equipe de enfermagem sobre a humanização da assistência às crianças e famílias na Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica
18	Morais RCM, Marcatto M	Humanização no cuidado neonatal: a concepção da equipe de enfermagem	Conhecer a concepção de cuidado neonatal humanizado na visão da equipe enfermagem.

A atenção humanizada requer que o profissional da enfermagem possua uma postura embasada nos deveres e direitos de sua profissão, tendo metas primordiais a excelência no cuidar pautada no conhecimento e método científico, o que eleva o padrão e respalda a prática dessa profissão, além de refletir em uma assistência integral e humana.¹⁵

A humanização deve estender-se por todos os serviços de saúde, mas é nas instâncias da atenção terciária que muitas vezes há maiores dificuldades para sua implementação, por motivos variados, ressaltando-se os serviços destinados a atendimentos de alta complexidade, uma vez que para ser efetivada a humanização por parte da enfermagem, este profissional deve desenvolver uma postura profissional alicerçada na sensibilidade e solicitude frente às necessidades do paciente.¹⁶

Para que a humanização seja efetivada no ambiente hospitalar, deve-se traçar um projeto que compreenda a vivência dos processos sociais e os profissionais atuantes, para o compartilhamento de saberes e ações, enaltecendo a postura do profissional quanto à incorporação de práticas seguras para que a humanização seja implementada.¹⁷⁻¹⁸

A enfermagem bem como demais profissões utiliza seu conhecimento do mundo e de seu conhecimento específico para prestar esse cuidado, utilizam-se do diálogo, da interação interpessoal, das técnicas e procedimentos para cuidar. Entretanto, em determinadas ocasiões, as formas de cuidar podem apresentar-se contraditórias, contrastando com a própria maneira de ser e de agir do profissional que cuida, portanto não se pode distanciar a postura profissional do compromisso ético para com a profissão; pois o exercício da humanização será positivo e de qualidade, caso a intencionalidade do praticante agregue valores e significados.¹⁰

2º Eixo temático: Acolhimento em âmbito hospitalar

Quadro 2 - Artigos agrupados formando o 2º Eixo temático (Acolhimento em âmbito hospitalar): nº do artigo, autores, título e objetivos

Nº DO ARTIGO	Autores	Título	Objetivos
19	Oliveira LC, Silva RAR, Medeiros MN, Queiroz JC, Guimarães J	Cuidar humanizado: descobrindo as possibilidades na prática da enfermagem em saúde mental	Identificar o cuidado humanizado como instrumento da reorganização da prática de enfermagem em saúde mental.
20	Chernicharo IM, Silva FD, Ferreira MA	Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem	Conhecer os dados sociodemográficos que caracterizam os profissionais participantes da pesquisa, identificar os significados atribuídos por profissionais de enfermagem aos termos humanização e não humanização e analisá-los à luz dos preceitos da Política Nacional de Humanização
21	Cassiano AN, Araujo MG, Holanda CSM, Costa RKS	Percepção de enfermeiros sobre a humanização na assistência de enfermagem no puerpério imediato	Conhecer a percepção dos enfermeiros sobre a humanização na assistência à puérpera, em um hospital público da região do Seridó, Rio Grande do Norte (RN).
23	Silveira RE, Contim D	Educação em saúde e prática humanizada da enfermagem em unidades de terapia intensiva: estudo bibliométrico	Abordar a participação do Enfermeiro enquanto principal cuidador e educador em saúde inserido na UTI.

Nº DO ARTIGO	Autores	Titulo	Objetivos
24	Chernicharo IM, Freitas FDS, Ferreira MA	Humanização no cuidado de enfermagem: contribuição ao debate sobre a Política Nacional de Humanização	Identificar e analisar os elementos que conformam as representações de profissionais de enfermagem e usuários sobre a humanização no cuidado; e discutir estratégias que contribuam para a implementação da Política Nacional de Humanização.
19	Oliveira ECV, Teixeira JBA, Almeida DV	Assistência humanizada para a equipe de enfermagem de uma unidade de internação pediátrica	Identificar o contexto da humanização da assistência em relação a significado, fonte de informação e percepção da equipe de enfermagem da Unidade de Internação Pediátrica (UIP) sobre a sua própria assistência.
25	Ribeiro KRA, Borges SP, Balduino JAS, Silva FA, Ramos TMST	Dificuldades encontradas pela enfermagem para implementar a humanização na unidade de terapia intensiva	Analisar artigos referentes a humanização em Unidade de Terapia Intensiva proporcionadas pela equipe de enfermagem.
26	Duarte MLC, Noro A	Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem	Identificar as principais dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem para uma prática humanizada.
21	Lima KYN, Monteiro AI, Santos ADB, Gurgel PKF	Humanização e acolhimento na concepção e prática dos alunos de enfermagem	Analisar a compreensão dos alunos do último período da graduação em enfermagem a respeito dos princípios de humanização e acolhimento que norteiam o sistema único de saúde e sua aplicação na prática assistencial.

O acolhimento é um arranjo organizacional que potencializa à assistência humanizada e configura-se como uma das diretrizes da PNHAH. O enfermeiro deve adota-lo para que seja posta em pratica a humanização, sendo entendido e caracterizado como um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender todos que procuram esses serviços ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, tendo a escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários.¹⁹

O acolhimento é envolto de vários comportamentos como: admitir, aceitar, dar ouvidos, dar crédito, receber, atender e admitir. Constitui-se um ato ou efeito de acolher, ou seja, uma atitude de aproximação, sendo afirmado como uma das diretrizes de maior relevância ética/estética/política da PNHAH.²⁰⁻²¹

De modo geral, a humanização da assistência é percebida pela equipe de enfermagem como a promoção do cuidado integral, aliado a premissa da imprescindível demonstração dos sentimentos de atenção, carinho, respeito e empatia nas relações estabelecidas entre profissionais e usuários, em que o acolhimento permite o aprimoramento desta política.²¹

A Humanização hospitalar por parte da enfermagem é uma estratégia de saúde indispensável, sendo ainda um importante desafio para os enfermeiros que, utilizam de iniciativas relacionando o acolhimento e a tecnologia disponível, favorecendo a criação de vínculo e gerando um cuidado mais direcionado, proporcionando melhor condições de vida aos usuários do serviço.²³

Os pesquisadores Chernichoro, Freitas e Ferreira²⁴ discorrem que o acolhimento é uma ferramenta que valoriza as experiências dos sujeitos e atenta para as suas necessidades, tendo em vista que durante esta pratica o profissional rastreia as prioridades nos atendimentos dos pacientes para que possam ter a eficácia e o tratamento adequado, sendo esta uma forma de humanizar a assistência no âmbito hospitalar de demais instancias da saúde.

No acolhimento a enfermagem deve estar atenta às queixas, sinais e sintomas demonstrados pelo paciente, na tentativa de identificar riscos e vulnerabilidades.¹⁹

Para a efetivação da humanização no âmbito hospitalar faz-se necessário que a enfermagem além de desenvolver comportamentos ligados à diretriz do acolhimento, possua subsídios para que possam programar sua assistência, ou seja, o serviço deve dispor da qualidade tecnológica, no tocante de ter condições de trabalho para os profissionais de saúde de forma humanizada, favorecendo no atendimento mais eficaz.²⁵

Necessita-se que a enfermagem reflita acerca dos valores de uma assistência digna e humanizada, além dos princípios que permeiam sua profissão, para que possam adequar os cuidados direcionados aos pacientes. Promovendo a otimização de sua atividade laboral e da assistência aos usuários, favorecendo ao bom condicionamento da ambiência.²⁶

3º Eixo temático: Comunicação e inter-relação no ambiente hospitalar

Quadro 3 - Artigos agrupados formando o 3º Eixo temático (Comunicação e inter-relação no ambiente hospitalar): nº do artigo, autores, título e objetivos.

Nº DO ARTIGO	Autores	Título	Objetivos
2	Carli BS, Ubessi LD, Pettenon MK, Righi LB, Jardim VMR, Stumm EMF	O tema da humanização na terapia intensiva em pesquisas na saúde	Sistematizar estudos indexados no Scielo e Medline, sobre humanização em Unidade de Terapia Intensiva.
30	Mendonça ET, Lopes JM, Ribeiro L, Sá FBB, Oliveira DM, Salgado PO	Concepções de técnicos de enfermagem acerca da humanização da assistência em centro cirúrgico	Compreender o conhecimento de técnicos de enfermagem acerca do cuidado humanizado ao paciente no intraoperatório.
29	Cavalcante AKCB, Damasceno CAF, Miranda MDS	Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros	Identificar e analisar a percepção do enfermeiro acerca da humanização em atendimento de urgência hospitalar.
28	Barbosa AC, Terra FS, Carvalho JBV	Humanização da assistência médica e de enfermagem ao paciente no perioperatório em um hospital universitário	Identificar os sentimentos vividos no período perioperatório, verificar a existência das orientações pré-operatórias e a satisfação dos pacientes quanto à assistência prestada.
27	Dias KCCO, Lopes MEL, França ISX, Batista PSS, Batista JBV, Sousa FS	Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado: estudo com enfermeiros assistenciais	Investigar as estratégias que enfermeiros assistenciais empregam para assistir o idoso hospitalizado.
2	Santos EL, Dórea SNA, Maciel MPGS, Santos LKF, Silva MB, Moraes MGL.	Assistência humanizada: percepção do enfermeiro intensivista	Analisar a percepção do enfermeiro intensiva sobre a assistência humanizada.

Na assistência humanizada, a comunicação configura-se como uma ferramenta eficaz para o estabelecimento de uma boa relação entre a equipe de enfermagem com o paciente. A mesma deve ser pautada na escuta, procurando oferecer-lhe informações de forma clara e objetiva, retirando suas dúvidas e inquietações, articulado ao processo de cuidar integral, direcionado a pessoa, seja qual for seu contexto de vida.²⁷

Assim, como o carinho e interesse são comportamentos advindos de características humanas, a comunicação através da linguagem verbal ou não verbal também está vinculada, sendo ações que a enfermagem pode utilizar para potencializar a humanização do atendimento em seus diversos setores, com realce no âmbito hospitalar.²⁸

A humanização da assistência pelos profissionais de enfermagem está embasada em uma relação profissional/cliente, por incluir características pessoais, por olhar para as necessidades, pelo diálogo, escuta atenta, visão holística, empatia, valores morais e éticos.²⁹

Para uma humanização efetiva o cuidado humanizado com escopo de colocar-se no lugar do paciente, possuir a atitude de comunicar-se com ele, favorecendo em um ambiente mais harmonioso e agradável. Essa comunicação estabelecida deve ser eficiente, procurando o discernimento do diálogo que foi estabelecido. Sem comunicação não há humanização, uma vez que o princípio de humanizar está voltado à capacidade de falar e de ouvir, para que assim se implemente uma assistência adequada a qual seja capaz de atender a necessidade do cliente.^{2,30}

A comunicação está integralmente vinculada às situações de trabalho e do cuidado hospitalar, através da escuta e compreensão do usuário internado e dos afetos envolvidos

no processo. Sua execução, com elucidação acerca de sua situação de saúde, tratamento, procedimento, funcionamento hospitalar, situação de alta e pós-alta, questões bioéticas, com o propósito de viabilizar bem-estar e minimizar o sofrimento ou dor de pessoas que perpassam por situações de cuidados intensivos.²

CONCLUSÃO

Revelou-se que o enfermeiro desenvolve funções de gerenciamento, assistência direta ao paciente e manipulação da tecnologia utilizada em ambientes especializados. Tais atribuições propiciam a sobrecarga do profissional além do distanciamento da assistência humanizada.

No entanto, produções relacionadas à assistência humanizada no ambiente hospitalar permitem que os profissionais de enfermagem atentem para tal temática que, por vezes não é explorada no dia a dia de trabalho. Com isso atuantes na saúde, como os gestores e enfermeiros, podem, perante as condutas e assistências aos pacientes, basearem suas ações voltadas aos valores humanos e holísticos independentemente do tipo de tratamento, setor ou condição clínica do paciente.

Sabe-se que existe uma problemática voltada para a implementação da humanização por parte dos profissionais em geral. No entanto, há uma escassez de trabalhos científicos acerca da avaliação das instituições de saúde quanto a transmissão de educação continuada e/ou permanente voltadas para a humanização da assistência, propiciando difundir e propagar a mesma.

Destaca-se a necessidade de novos estudos que avaliem a prática da humanização dos profissionais da área da saúde bem como a compreensão dos mesmos acerca da temática, influenciando no desenvolvimento de subsídios científicos, como a educação permanente, para a disseminação da técnica por profissionais nas instituições de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Ministério da Saúde (BR). Política Nacional de Humanização da Gestão e Atenção no Sistema Único de Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
2. Carli BS, Ubessi LD, Pettenon MK, Righi LB, Jardim VMR, Stumm EMF. O tema da humanização na terapia intensiva em pesquisas na saúde. *Rev Fund Care Online* [Internet]. 2018 [acesso em 2018 nov 02]; 10(2):326-333. Disponível em: <http://seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/6018>.
3. Vieira MCC, Sousa AIO, Lima BLR, Sousa EA, Rolim EG. A política de humanização do sistema único de saúde (SUS), e suas expressões na maternidade do hospital regional de Pombal-PB. *Informativo Técnico do Semiárido* [Internet]. 2014 [acesso em 2018 nov 02]; 8(2):31-53. Disponível em: <https://www.gvaa.com.br/revista/index.php/INTESA/article/view/3232>.
4. Fernandes RL, Miranda FAN. Análise da teoria das relações interpessoais: cuidado de enfermagem nos centros de atenção psicossocial. *Rev Enfer UFPE* [online]. 2016 [acesso em 2018 nov 15]; 10(supl.2):880-6. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/296976343_ANALISE_DA_TEORIA_DAS_RELACOES_INTERPESSOAIS_CUIDADO_DE_ENFERMAGEM_NOS_CENTROS_DE_ATENCAO_PSIKOSSOCIAL_ANALYSIS_OF_THE_THEORY_OF_INTERPERSONAL_RELATIONSHIPS_NURSING_CARE_IN_PSYCHOSOCIAL_CARE_CENTERS_A.
5. Passos SSS, Silva JO, Santana VS, Santos VMN, Pereira A, Santos LM. O acolhimento no cuidado à família numa unidade de terapia intensiva. *Rev enferm UERJ* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 nov 10]; 23(3):368-74. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v23n3/v23n3a13.pdf>.
6. Luiz FF, Caregnato RCA, Costa MR. Humanization in the Intensive Care: perception of family and healthcare professionals. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2017 [acesso em 2018 nov 25]; 70(5):1040-7. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672017000501040.
7. Salazar OAB. Impersonal Care or Humanized Care: a decision made by nurses? hourglass model. *Invest Educ Enferm* [Internet]. 2016 [acesso em 2018 nov 06]; 34(3):444-55. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iee.v34n3a03>.
8. Santos EL, Dórea SNA, Maciel MPGS, Santos LKF, Silva MB, Moraes MGL. Assistência humanizada: percepção do enfermeiro intensivista. *Rev baiana enferm*. [Internet]. 2018 [acesso em 2018 nov 16]; (32):23-680. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/23680>.
9. Souza IAS, Pereira MO, Oliveira MAF, Pinho PH, Gonçalves RMDB. Work process and its impact on mental health nursing professionals. *Acta Paul Enferm* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 nov 13]; 28(5):447-53. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002015000500447&script=sci_arttext&lng=en.
10. Rodrigues AC, Calegari T. Humanização da assistência na unidade de terapia intensiva pediátrica: perspectiva da equipe de enfermagem. *REME rev min enferm* [Internet]. 2016 [acesso em 2018 nov 28]; 20(933):19-25. Disponível em: <http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1067>.
11. Eduardo EA, Peres AM, Almeida ML, Roglio KD, Bernardino E. Analysis of the decision-making process of nurse managers: a collective reflection. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 dez 01]; 68(4):668-75. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2015680414i>.
12. Soares CB, Hoga LAK, Peduzzi M, Sangaleti C, Yonekura T, Silva DRAD. Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem. *Revista da Escola de Enfermagem da USP* [Internet]. 2014 [acesso em 2018 dez 04]; 48(2):335-345. Disponível em: <http://www.periodicos.usp.br/reusp/article/view/84097>.
13. Botelho LLR, Cunha CCA, Macedo M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. *Revista GES* [Internet]. 2011 [acesso em 2018 dez 05]; 5(11):122-36. Disponível em: <https://www.gestaosociedade.org/gestaosociedade/article/view/1220>.
14. Bardin L. Análise de Conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2011.
15. Roseiro CP, Paula KMP. Concepções de humanização de profissionais em Unidades de Terapia Intensiva Neonatal. *Estud. psicol.* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 dez 05]; 32(1):109-119. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/3953/395351948010>.
16. Freitas FDDS, Silva RN, Araújo FP, Ferreira MA. Ambiente e humanização: retomada do discurso de Nightingale na política nacional de humanização. *Esc. Anna Nery Rev. Enferm* [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 07]; 17(4):654-660. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1277/127729351008.pdf>.
17. Neto AVL, NunesVMA, Fernandes RL, Barbosa IML, Carvalho GRP. Acolhimento e humanização da assistência em pronto-socorro adulto: percepções de enfermeiros. *Revista de Enfermagem da UFSM* [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 08]; 3(2):276-286. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/index.php/reufsm/article/view/8279>.
18. Moraes RDCM, Marcatto M. Humanização no cuidado neonatal: a concepção da equipe de enfermagem. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2014 [acesso em 2018 dez 09]; 6(4):1409-1418. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750897009/>.
19. Oliveira ECV, Teixeira JBA, Almeida DV. Assistência humanizada para a equipe de enfermagem de uma unidade de internação pediátrica. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 10]; 5(1):3375-3382. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750897022/>.
20. Chernicharo IM, Silva FD, Ferreira MA. Caracterização do termo humanização na assistência por profissionais de enfermagem. *Escola Anna Nery Revista de Enfermagem* [Internet]. 2014 [acesso em 2018 dez 11]; 18(1):156-162. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1277/127730129022.pdf>.
21. Lima KYN, Monteiro AI, Santos ADB, Gurgel PKF. (2014). Humanização e acolhimento na concepção e prática dos alunos de enfermagem. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2014 [acesso em 2018 dez 11]; 6(2):735-746. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750622028/>.
22. Cassiano AN, Araujo MG, Holanda CSM, Costa RKS. Percepção de enfermeiros sobre a humanização na assistência de enfermagem no puerpério imediato. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 dez 13]; 7(1):2051-2060. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750945026/>.
23. Silveira RE, Contim D. Educação em saúde e prática humanizada da enfermagem em unidades de terapia intensiva: estudo bibliométrico. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 dez 14]; 7(1):2113-2122. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750945032/>.
24. Chernicharo IM, Freitas FDS, Ferreira MA. Humanização no cuidado de enfermagem: contribuição ao debate sobre a Política Nacional de Humanização. *Revista Brasileira de Enfermagem* [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 15]; 66(4):564. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/2670/267028668015/>.
25. Ribeiro KRA, Borges SP, Balduino JAS, Silva FAD, Ramos TMST. Dificuldades encontradas pela enfermagem para implementar a humanização na unidade de terapia intensiva. *Rev. enferm. UFPI* [Internet]. 2017 [acesso em 2018 dez 16]; 6(2), 51-56. Disponível em: <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/??IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=BDENF&lang=p&nextAction=lnk&exprSearch=31987&indexSearch=ID>.
26. Duarte MLC, Noro A. Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem. *Cogitare Enfermagem* [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 16]; 18(3) :532-8. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/33568>.
27. Dias KCCO, Lopes MEL, França ISX, Batista PSS, Batista JBV, Sousa FS. Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado: estudo com enfermeiros assistenciais. *Rev. pesqui. cuid. fundam.* [Internet]. 2015 [acesso em 2018 dez 17]; 7(1):1832-1846. Disponível em: <https://www.redalyc.org/html/5057/505750945008/>.

28. Barbosa AC, Terra FS, Carvalho JBV. Humanização da assistência médica e de enfermagem ao paciente no perioperatório em um hospital universitário. Rev. enferm. UERJ [Internet]. 2014 [acesso em 2018 dez 17]; 22(5):699-704. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v22n5/v22n5a19.pdf>.
29. Cavalcante AKCB, Damasceno CAF, Miranda MDS. Humanização da assistência em atendimento de urgência hospitalar: percepção dos enfermeiros. Revista Baiana de Enfermagem [Internet]. 2013 [acesso em 2018 dez 18]; 27(3):221-233. Disponível em: <https://rigs.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/8318>.
30. Mendonça ET, Lopes JM, Ribeiro L, Sá FBB, Oliveira DM, Salgado PO. Concepções de técnicos de enfermagem acerca da humanização da assistência em centro cirúrgico. Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro [Internet]. 2016 [acesso em 2018 dez 20]; 6(3):2389-2397. Disponível em: <http://seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/1177>.

Recebido em: 30/01/2019

Revisões requeridas: 06/08/2019

Aprovado em: 14/08/2019

Publicado em: 30/03/2020

Autor correspondente

José Nildo de Barros Silva Junior

Endereço: Rua Enéas Flavio Soares de Moraes, 45
Bairro Jardim Planalto, Santa Rita/PB, Brasil

CEP: 58.301-620

E-mail: nildoenfer@hotmail.com

Telefone: +55 (83) 99654-8626

**Divulgação: Os autores afirmam
não ter conflito de interesses.**