HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO HOSPITALAR: A RELAÇÃO PACIENTE E TÉCNICOS DE ENFERMAGEM NO HUSE EM 2011

Aline Luciana Santana Lima

Faculdade São Luís de França, Administração, aliseaju@gmail.com

Resumo

Quaisquer que sejam as condições em que se desenvolva a prestação de cuidados, a postura profissional deve ocorrer com o propósito central de valorizar a qualidade no atendimento humanizado dos técnicos de enfermagem ao paciente por ser ela uma aliada na tentativa de preservar a vida e o conforto do paciente. Nesse contexto, a pergunta motivadora desta pesquisa foi: Como o ambiente de trabalho contribui para o bom desempenho dos técnicos de enfermagem? O objetivo deste trabalho é analisar a qualidade do atendimento dos pacientes que procuram o Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), com vistas a um atendimento humanizado. Esta pesquisa trata-se de um estudo bibliográfico que se fundamenta em leituras exploratórias e seletivas do conteúdo pesquisado, de abordagem qualitativa de tais temas: humanização hospitalar e qualidade, como também pesquisa de campo com questionário formado por perguntas abertas e fechadas, junto aos médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem na área amarela térreo no HUSE. A amostra do estudo foi constituída por 9 médicos, 11 enfermeiros e 40 técnicos de enfermagem. Os colaboradores da área amarela térreo vêm desempenhando um excelente trabalho, no que se refere à qualidade no atendimento dos pacientes que procuram o HUSE, no geral, os resultados foram bastante positivos, demonstrando que os técnicos de enfermagem são capazes de exercer uma assistência eficaz, atendendo com rapidez, agilidade e proporcionando deste modo a satisfação de qualquer um que procura seus serviços.

Palavras-chave: Humanização, Qualidade, Assistência de Enfermagem.

Abstract

Whatever the conditions in which to develop the provision of care, professional attitude must occur with the central purpose of enhancing the quality of the humanized practical nurses to the patient because she was an ally in trying to preserve the life and comfort patient. In this context, the question motivating this research was: How does the work environment contributes to the performance of nursing technicians? The aim of this study is to analyze the quality of care of patients seeking hospital emergency Governor of Sergipe João Alves Filho (HUSE) with a view to a humanized. This research it is a literature that is based on selective readings and exploratory content researched, qualitative study of such topics: humanization hospital and quality, as well as field research with a questionnaire comprising open and closed questions, with physicians, nurses and nursing in the yellow area on the ground floor HUSE. The study sample consisted of nine doctors, 11 nurses and 40 nursing technicians. employees of the yellow area downstairs are playing an excellent job when it comes to quality service for patients seeking HUSE, in general, the results were very positive, showing that the practical nurses are able to exert effective assistance, responding with speed, agility and thus providing the satisfaction of anyone who seeks his services.

Keywords: Humanization, Quality Nursing Care.

1. Introdução

Os cuidados de enfermagem são padrões, baseados na evidência, o que constitui uma base estrutural importante para a melhoria contínua a qualidade do exercício profissional dos técnicos de enfermagem, além disso, a interação técnico de enfermagem-paciente traz inúmeros benefícios para ambos e humaniza a relação paciente-hospital, permitindo que o profissional haja com coerência.

Com base neste estudo apresenta-se o seguinte problema da pesquisa: Como o ambiente de trabalho contribui para o bom desempenho dos técnicos de enfermagem?

O tema foi escolhido, porque quaisquer que sejam as condições em que se desenvolva a prestação de cuidados, a postura profissional deve ocorrer com o propósito central de valorizar a qualidade no atendimento humanizado dos técnicos de enfermagem ao paciente por ser ela uma aliada na tentativa de preservar a vida e o conforto do paciente. Enfim, o atendimento em saúde é de essencial relevância, pois a constituição de um atendimento baseado em princípios como a integralidade da assistência, a equidade, a participação social do usuário, dentre outros, demanda a revisão das práticas cotidianas, de modo a valorizar a dignidade do profissional e do paciente.

O objetivo deste trabalho consiste em analisar a qualidade do atendimento dos pacientes que procuram o Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), com vistas a um atendimento humanizado. Dessa forma, este artigo enfatiza a qualidade do atendimento prestado pelo HUSE cuja missão essencial é atender a seus pacientes da forma mais

adequada. Os objetivos específicos são: verificar se há qualidade na assistência humanizada de enfermagem para melhoria no atendimento ao paciente, analisar o nível de conforto do paciente no período em que esteve utilizando os serviços do Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), identificar práticas e ferramentas voltadas para a humanização do atendimento, a partir do envolvimento dos profissionais.

O estudo bibliográfico se fundamenta em leituras exploratórias e seletivas do conteúdo pesquisado, de abordagem qualitativa de tais temas: humanização hospitalar: aspectos teóricos e a relação entre o paciente e o técnico de enfermagem, a humanização no hospital: a relação entre o paciente e o técnico, reflexões sobre o conceito de qualidade: significados e importância nos serviços de enfermagem, qualidade: serviços de enfermagem no paciente, breve histórico do Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), como também pesquisa de campo com questionário formado por perguntas abertas e fechadas, realizada junto aos médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem na área amarela térreo no HUSE.

A amostra (universo) do estudo foi formada por 9 médicos, 11 enfermeiros, 40 técnicos de enfermagem, de maneira a levantar informações que permitiram esclarecer sobre as práticas voltadas para o tema acima abordado, em que os participantes foram convidados a responder um questionário semi-estruturado, contendo perguntas a respeito de Humanização no atendimento hospitalar: A relação paciente e técnicos de enfermagem no HUSE. Enfim, a análise dos dados realizou-se em programa no computador de tabulação para melhor expressar as opiniões dos profissionais da área amarela do pronto socorro do HUSE no qual houve uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, sob a forma de Estudo de Caso da área amarela, eixo crítico do pronto socorro do HUSE.

2 Humanização hospitalar: aspectos teóricos e a relação entre o paciente e o técnico de enfermagem

A humanização é hoje um tema frequente nos serviços públicos de Saúde, nos textos oficiais e nas publicações da área da Saúde Coletiva. Embora o termo laico humanização possa guardar em si um traço maniqueísta, seu uso histórico o consagra como aquele que rememora movimentos de recuperação de valores humanos esquecidos, ou solapados em tempos de frouxidão ética.

No horizonte histórico, a humanização desponta, no momento em que a sociedade pós-moderna passa por uma revisão de valores e atitudes. Segundo (MEZZOMO, 2001) a Humanização pode ser compreendida como:

- ✓ Princípio de conduta de base humanista e ética;
- ✓ Movimento contra a violência institucional na área da Saúde;
- ✓ Política pública para a atenção e gestão no SUS;
- ✓ Metodologia auxiliar para a gestão participativa;
- ✓ Tecnologia do cuidado na assistência à saúde.

Entende-se que a Humanização se fundamenta no respeito e valorização da pessoa humana, e constitui um processo que visa à transformação da cultura institucional, por meio da construção coletiva de compromissos éticos e de métodos para as ações de atenção à Saúde e de gestão dos serviços. Esse conceito amplo abriga as diversas visões da humanização supracitadas como abordagens complementares, que permitem a realização dos propósitos para os quais aponta sua definição. A humanização reconhece o campo das subjetividades como instância fundamental para a melhor compreensão dos problemas e para a busca de soluções compartilhadas. Participação, autonomia, responsabilidade e atitude solidária são valores que caracterizam esse modo de fazer saúde que resulta, ao final, em mais qualidade na atenção e melhores condições de trabalho. Sua essência é a aliança da competência técnica e tecnológica com a competência ética e relacional (MEZZOMO, 2001).

Com base em Mezzomo (2001, p. 276), um "hospital humanizado é aquele que sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa valoriza e respeita a pessoa".

Bolela e Jericó (2006, p.304) relatam que, "o mecanicismo e robotização das ações da equipe de enfermagem, que por serem rotineiras e, muitas vezes rígidas e inflexíveis, tornam o cuidado ao paciente impessoal, impositivo e fragmentado", dificultando a prática de um cuidado humanizado, e constituem-se nos principais obstáculos à implementação da política de humanização em saúde garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.

"As propostas de humanização em saúde suscitam repensar o processo de formação dos profissionais, pois tal processo ainda está centrado no aprendizado técnico, racional e individualizado, com tentativas de crítica, criatividade e sensibilidade" (SOUZA, MOREIRA, 2008, p. 333). Na integração da equipe são fundamentais a valorização e o respeito entre os profissionais, ocorrendo assim um reflexo positivo na relação entre os mesmos. Quando esta integração acontece, o cliente/paciente sente-se mais confiante, seguro e mais tranqüilo no que se refere a cuidados prestados por toda equipe, ocorrendo assim uma diminuição da ansiedade e proporcionando um ambiente hospitalar mais esperançoso (GELAIN, 1963).

Num hospital humanizado, o paciente/cliente, ao ser admitido, recebe um preparo psicológico, as orientações durante a realização de procedimentos delicados e invasivos, de

exames e cirurgias, evitando, assim, sofrimentos desnecessários, ansiedade e traumas (COSTA; LUNAARDI; SOARES, 2003). Diante de tantos problemas, é necessário que ocorra uma mudança de atitude por parte de profissionais, com propostas que venham melhorar os níveis da assistência hospitalar, por parte dos administradores, diretores técnicos e enfermeiros envolvidos na assistência ao paciente/cliente.

2.1 A humanização no hospital: a relação entre o paciente e o técnico

Quando se fala em humanizar o trabalho da enfermagem, implica em oferecer assistência ao ser humano, tanto profissional, quanto paciente, levando em conta sua cultura, valores e necessidades.

O profissional deve desenvolver a capacidade de ouvir o paciente com o coração, o olhar, a expressão e a mente, o que pode contribuir para a preservação da saúde, do bem estar pessoal e social (OLIVEIRA, 2001).

Segundo Buss (apud TASCA, BUSS, 2006, p. 16); "Humanizar a assistência implica em humanizar os profissionais de saúde, humanizar as pessoas. Depende da atitude, da postura, do modo como interagimos com os outros".

Humanizar não é tarefa para um, mas sim uma ação conjunta, porém a essência deve vir de dentro. Cada ser humano deve refletir em si mesmo, em suas atitudes, potencialidades e dificuldades, a fim de utilizá-las de forma positiva em sua prática.

A humanização requer um processo reflexivo acerca dos valores e princípios que norteiam a prática profissional, através dela busca-se um tratamento e cuidado digno, além de uma nova postura ética que permeie todas as atividades profissionais e processos de trabalho institucionais.

Nessa perspectiva, diversos profissionais diante dos dilemas éticos decorrentes, demonstram estarem cada vez mais à procura de respostas que lhes assegurem a dimensão humana das relações profissionais, principalmente as associadas à autonomia, à justiça e à necessidade de respeito à dignidade da pessoa humana (BACKES; LUNARDI; LUNARDI, 2006).

Silva (2008, p. 252) afirma que a humanização é operação que busca resgatar as relações com as pessoas, com as técnicas, com o ambiente ou outros locais onde ocorrem as assistências, minimizando as dificuldades encontradas pelos profissionais na assistência humanizada. Backes; Lunardi; Lunardi (2006, p. 133) acrescentam que:

> Perceber o outro requer uma atitude profundamente humana. Reconhecer e promover a humanização, a luz das considerações éticas, demanda um esforço para rever atitudes e comportamentos dos profissionais envolvidos direta e indiretamente no cuidado ao paciente o que também está enraizada no código de ética dos profissionais de enfermagem.

Enfim, humanizar significa colocar a cabeça e o coração na tarefa a ser desenvolvido, entregar-se de maneira sincera e leal ao outro e saber ouvir com ciência e paciência as palavras e o silêncio. O relacionamento e o contato direto fazem crescer e é nesse momento de troca, que se faz a humanização (OLIVEIRA apud BEDIN, 2001).

2.2 Reflexões sobre o conceito de qualidade: significados e importância nos serviços de enfermagem

A palavra qualidade tem múltiplos significados e o uso da mesma é dominado por dois significados. Um diz respeito às características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes proporcionando satisfação em relação ao bem e ou serviço. O outro se limita a dizer que qualidade é a ausência de falhas (JURAN, 1991).

Pessoas e organizações investem constantemente em conceitos de qualidade que consideram modernos, novo, atuais ou contemporâneos, e assim, vão descartando conceitos de qualidade que consideram obsoletos e inadequados ao instante em que vivem ou ao contexto em que estão inseridas.

O termo qualidade, de acordo com Paladini (2008), apresenta características que dificultam sua definição devido ao fato de não ser um termo técnico exclusivo, usado só por especialistas no assunto. Trata-se agora de um termo popularizado, de domínio público, incluído no senso comum das pessoas.

Juran (1991, p. 11) define que "qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto".

Marshall (2006) apresenta a idéia de que o mais importante não é fazer o melhor produto com os melhores processos, mas sim que a saída desses processos vá ao encontro das necessidades do consumidor, a razão de ser de todos os processos organizacionais. Logo, ao definir qualidade, a organização deve levar em consideração as necessidades e as visões dos clientes, o tipo de produto ou serviço fornecido bem como sua finalidade, o tipo de cliente atendido e o mercado no qual está inserido.

A evolução do processo de qualidade passou por diversos períodos. A preocupação inicial era com os produtos tangíveis (bens), porém, em decorrência da ampliação do escopo da qualidade, essa preocupação chegou aos produtos intangíveis (serviços).

Desta forma, os processos e atividades que, no passado, buscavam garantir a qualidade de aspectos puramente tangíveis foram adequados para serem aplicados também às atividades cujos resultados são predominantemente intangíveis. Segundo Paladini (2004, p. 314), "Gerir qualidade significa garantir que produtos e serviços sejam adequados ao uso a que se destinam".

Num mercado cada vez mais competitivo, Davis et al (2001) salientam a dificuldade de manter a fidelidade do cliente. Para mantê-lo como cliente não é suficiente satisfazê-lo, é necessário mais do que isso, é preciso encantá-lo, ofertando produtos e serviços com qualidade superiores a dos seus concorrentes.

2.3 Qualidade: serviços de enfermagem no paciente

O serviço de enfermagem tem características próprias que o distinguem dos outros serviços no hospital, mas também em termos de qualidade deve ser pensado e tratado de forma diferenciada.

Dentre estas características próprias, Ribeiro (2007) cita:

- ✓ O objetivo da enfermagem é cuidar do paciente na sua dimensão biopsicossocial em todos os níveis de cuidados, o que torna o trabalho da enfermagem bastante complexa e singular.
- ✓ A enfermagem é uma das profissões da área de saúde que apresenta uma variedade de categorias no seu quadro funcional: auxiliar de enfermagem, técnico de enfermagem e o enfermeiro. Cada nível de função tem sua competência estabelecida na lei do exercício profissional.

Portanto, o cliente é assistido por fragmentos da enfermagem que precisam estar em consonância com a visão de qualidade na assistência de enfermagem. Se algum membro da equipe de enfermagem não se envolver com a busca da qualidade, o processo de trabalho pode ser comprometido.

- ✓ A enfermagem está presente em plena atividade no hospital, durante 24 horas.

Diante do exposto, percebe-se que é preciso trabalhar o pessoal de enfermagem com habilidade e liderança. Aliás, a enfermagem não está isolada do sistema hospitalar. Todos os

profissionais da saúde precisam se engajar nessa nova mentalidade de fazer saúde com qualidade. As razões são simples, segundo RIBEIRO (2007):

- ✓ Qualidade é um compromisso profissional;
- ✓ Qualidade faz parte da ética;
- ✓ Qualidade é trabalho bem feito e satisfação do paciente;
- ✓ Qualidade é um ato de sensibilidade e respeito pelo paciente;
- ✓ Qualidade faz o profissional sentir orgulho de superar-se a cada dia.

Qualidade é uma melhoria contínua do trabalho e não tem limites nem fronteiras para o aprimoramento das ações, porquanto no serviço de enfermagem o cuidado com o paciente é o objetivo de ser da profissão. Logo, é a razão de ser da qualidade e a essência do trabalho da enfermagem e da organização. Essa perspectiva exige uma nova administração, voltada para a participação e a responsabilidade coletiva, para a busca de um aperfeiçoamento contínuo dos integrantes da organização, flexibilidade nos planos e objetivos. A administração deve focalizar o aprimoramento nos processos e no cliente ou usuário do serviço – a luz da qualidade está focalizada no binômio processo/cliente; deve valorizar a criatividade e a inovação em todos os níveis, potencializando os recursos humanos existentes, por que eles são o maior patrimônio da organização (RIBEIRO, 2007).

3 Estudo de Caso do Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE)

Atualmente o Hospital é conveniado ao Sistema Único de Saúde sua maior fonte de receita e responsável pelo maior número de atendimentos, e situa-se na Av. Tancredo Neves, S/N – Bairro Capucho em Aracaju.

O estudo identificou como o ambiente de trabalho contribui no desempenho dos técnicos de enfermagem, e com isso visou analisar se há eficácia no processo de humanização dos atendimentos prestados no HUSE, a partir da percepção de profissionais e gestores dessas unidades. Logo, espera-se contribuir com a melhoria da qualidade da assistência prestada aos usuários da rede hospitalar do SUS, no que se refere aos conhecimentos científicos, promovendo a satisfação e bem-estar dos profissionais da assistência e gestores. Além disso, a sua atividade é atender Urgência e Emergência (média e alta complexidades) pacientes que se deslocam para o hospital, considerado um hospital de grande porte e alta complexidade, todos os atendimentos realizados no HUSE são integralmente executados pelo SUS.

3.1 Breve histórico do Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE)

O Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE) foi inaugurado em 7 de novembro de 1986, mas começou a funcionar quase três meses depois, no dia 2 de fevereiro do ano seguinte.

No início, a equipe era composta por cerca de 500 profissionais, entre os quais 112 médicos, 30 enfermeiros, 96 auxiliares de enfermagem e 200 funcionários de apoio. Depois de diversas ampliações, o maior hospital público de Sergipe possui em seu quadro funcional cerca de 2,8 mil servidores, entre efetivos, terceirizados e contratados. Atualmente o Hospital é conveniado ao Sistema Único de Saúde sua maior fonte de receita e responsável pelo maior número de atendimentos.

Com um atendimento médio de 14 mil pacientes por mês somente nos setores de Urgência/Emergência, o HUSE compreende atualmente 13 alas de internação e capacidade física instalada de 421 leitos que desses leitos são distribuídos pela nova Urgência e Emergência Adulto – Áreas Azul, Verde, Amarela e Vermelha, que substitui ao antigo Centro de Trauma, Pronto-Socorro Infantil, Centro Cirúrgico, Unidade de Tratamento de Queimados, UTI-Adulto, Semi-Intensiva-Adulto, CTI Pediátrica e 13 Alas de Internamento. O HUSE possui o maior Pronto-Socorro público do Estado, cujos serviços foram transferidos de forma provisória para o prédio do novo bloco pediátrico, juntamente com os do antigo Centro de Trauma. Além disso, hospital conta ainda com Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), Tomografia Computadorizada, Centro Cirúrgico.

O hospital também dispõe da única Unidade de Tratamento de Queimados (UTQ) de Sergipe, inaugurada em junho de 2003, apresentando 14 leitos, sendo quatro infantis, quatro para adultos, quatro de UTI e dois de Semi-intensiva. O quadro funcional é formado por 14 cirurgiões-plásticos, auxiliados por uma equipe de fisioterapeutas, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem, abrangendo todos os 75 municípios sergipanos, além de cidades de outros Estados nordestinos, principalmente os da Bahia e de Alagoas.

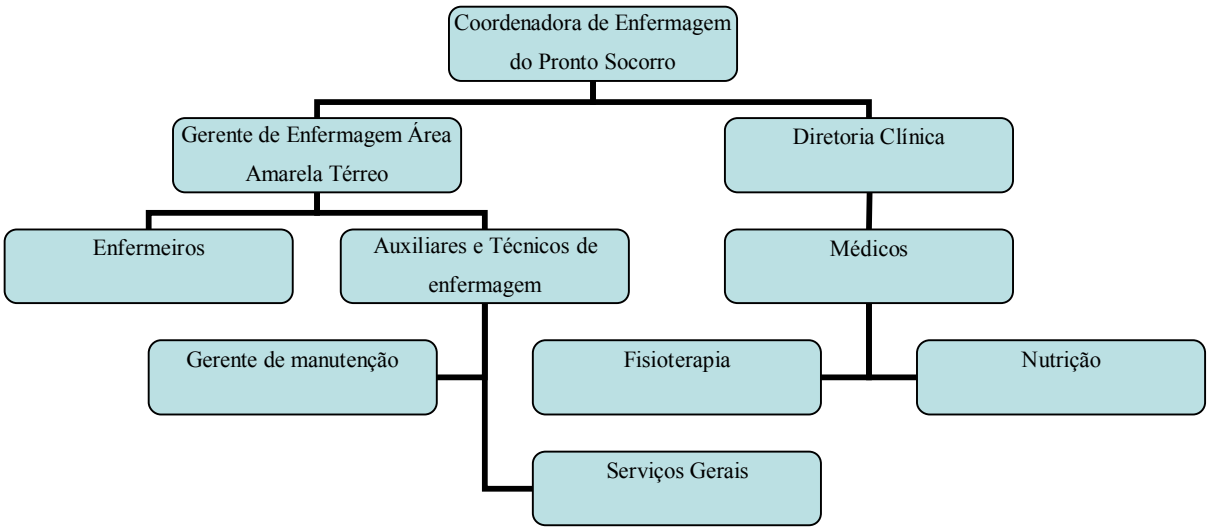
3.2 Análise da Organização do Hospital

A missão consiste em produzir saúde ao cidadão no âmbito hospitalar e na assistência de urgência de forma humanizada com eficiência e qualidade, como também ser referência nacional para o SUS em modelo de gestão a prestação de serviços públicos de saúde para que seus valores

sejam compromisso com o cidadão, humanização, ética e transparência, ousadia e inovação, valorização do trabalhador, gestão democrática e participativa, integridade, equidade, universalidade, eficiência na gestão, responsabilidade sócio-ambiental.

Percebe-se que a política de qualidade do HUSE é a centralização dos esforços em dar conforto aos pacientes além do trabalho em equipe dos profissionais de enfermagem motivados nos cuidados estabelecidos aos doentes, por fim o completo quadro de colaboradores no setor de trabalho contribui para estabelecer a assistência humanizada assumindo compromissos para o sucesso dos trabalhos que garante a qualidade nos serviços de enfermagem. A Estrutura Organizacional da Área Amarela Térreo do HUSE está dividida da seguinte forma conforme exposto na FIGURA 1.

Figura 1: Organograma da Estrutura Organizacional da Área Amarela Térreo do HUSE (2011)



Fonte: Elaborado pela autora.

A coordenadora de enfermagem do pronto socorro é responsável por toda a burocracia, problemas existentes no hospital e subordinada a mesma está a gerente de enfermagem que atua na assistência no recebimento dos pacientes na área vermelha como também distribui escalas para o mês todo de trabalho aos colaboradores nas áreas amarela térreo e vermelha.

Logo após são os enfermeiros que realizam procedimentos de enfermagem no paciente como também cuida da parte burocrática do setor de trabalho, os auxiliares e técnicos de

enfermagem são subordinados aos enfermeiros esperando o aval para alguns procedimentos. Os médicos são subordinados a diretoria clínica sendo que vem fisioterapia e nutrição.

Por fim, gerente de manutenção vindo associado aos auxiliares e técnicos, responsáveis pelos equipamentos. Os serviços gerais cuidam da limpeza e higiene da amarela térreo do HUSE.

3.3 Identificação do Segmento de Mercado do HUSE

O presente estudo foi realizado na área amarelo térreo no qual seus pontos fortes são os cuidados de saúde prestados de forma coletiva em que os colaboradores realizam a assistência em equipe, porquanto há uma elevada qualificação técnica de profissionais naquele setor, pelo que existe qualidade nas informações passadas tanto dos médicos como enfermeiros daquele ambiente de trabalho.

Os pontos fracos consistem em absenteísmo que é a falta do colaborador ao serviço por motivos banais como também escassez de recursos materiais para assistir ao paciente, mas também sistemas de informação, comunicação e avaliação pouco desenvolvidos. Por consequência ocasiona um estresse acentuado no ambiente de trabalho.

A oportunidade existente impacta no desenvolvimento e aperfeiçoamento dos médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem através de cursos de capacitação que proporcionam uma maior qualificação na prestação dos serviços de enfermagem no paciente melhorando os cuidados primários para que a assistência seja humanizada. Por isso a Inovação tecnológica possibilita um aproveitamento no atendimento, cujos médicos agem com presteza, economizando tempo tendo agilidade na qualidade dos seus serviços.

A ameaça é a carência de médicos em algumas especialidades que dificulta o atendimento humanizado aos pacientes graves na área amarela térreo do HUSE.

Relação da Área Amarela Térreo com as Demais Áreas

Qualquer ação realizada que propicie a comunicação tanto entre os técnicos e os demais setores de trabalho, tanto entre os colaboradores e a gerente de enfermagem de diversos setores são válidas e ajudam na melhoria do atendimento. Esse foi o grande preceito que descobrimos no desenvolvimento das ações de humanização.

A Importância da Área Amarela Térreo para a Missão do HUSE

É importante um atendimento de qualidade que são alcançados quando a equipe toda está devidamente treinada, tendo habilidade e conhecimento profundo podendo realizar corretamente suas atividades no setor de trabalho. Como as situações de emergência requerem medidas eficazes que necessitam do mínimo de tempo possível para serem adotadas e iniciadas, pois permite que, o Enfermeiro juntamente com a equipe atue com um maior grau de independência e interdependência, gerando qualidade na assistência prestada.

3.4. Atuação dos Técnicos de Enfermagem na Área Amarela Térreo do HUSE

Durante este período as demandas observadas foram significativas, o que endossa a importância da atuação dos técnicos de enfermagem, médicos e enfermeiros no ambiente hospitalar. Apesar da ótima organização e do agradável ambiente do hospital, algumas melhorias poderiam ser implementadas, o que iria ao encontro da missão e visão institucionais. No entanto, sendo objetivo específico deste estudo apontar a possibilidades de melhorias e de atendimento humanizado na amarela térreo, o texto subseqüente deter-se-á somente sobre esta temática.

Torna-se relevante citar que a ação e a atuação do colaborador aqui proposto não é atributo ou função do técnico de enfermagem. Porém, é de sua responsabilidade buscar ações que visem à melhoria do atendimento, das relações e das necessidades do setor. É sob esta argumentação que a presente proposta se insere. Tal proposta poderia ser colocada em um programa de "Facilitação da comunicação", de modo a explicitar seu foco e objetivo.

Se humanizar pode ser compreendido como adaptar sua ação à necessidade do outro, neste caso o paciente, e apresentar uma postura ética e respeitosa nesta relação (MEZZOMO, 2003), podem inferir que a humanização envolve a receptividade, a disposição para esclarecer e para comunicar, a presença disposta e desinteressada para fornecer uma simples informação, para facilitar a relação técnico e paciente.

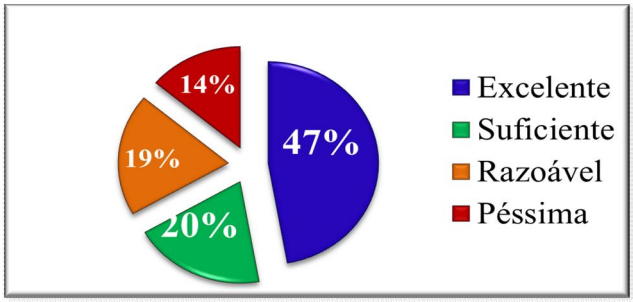
3.5 Resultados Alcançados

Os gráficos e análises do questionário aplicado permitiram analisar a qualidade do atendimento dos pacientes que procuram o Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), com vistas a um atendimento humanizado, relativamente enfatiza a qualidade do atendimento prestado pelo HUSE cuja missão essencial é atender a seus pacientes da

forma mais adequada. Foram definidas como principais variáveis o atendimento humanizado, qualidade no atendimento, fatores que podem influenciar na humanização no setor de trabalho. Acredita-se que o objetivo almejado foi alcançado e espera-se colaborar de forma significativa com o aumento da qualidade da assistência de enfermagem para o paciente, pois os colaboradores compreendam e sejam mais comprometidos com a qualidade na assistência de enfermagem aos pacientes e possam desenvolver cada papel dentro da amarela térreo com qualidade, assimilando com excelência na prestação de serviços no HUSE.

Quanto à qualidade do cuidar humanizado em enfermagem, 47% dos entrevistados responderam que a qualidade da prestação de serviços de enfermagem no paciente é excelente e 20% declararam ser suficiente, conforme o Gráfico 1.

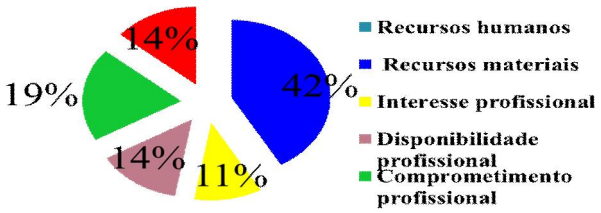
Gráfico 1: Qualidade do cuidar humanizado em enfermagem do HUSE (2011)



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

A pergunta nº 2 do questionário buscou conhecer quais os fatores que poderiam interferir no resultado da qualidade de assistência de enfermagem, os resultados foram: 42% recursos materiais, 14% disponibilidade profissional e estrutura física, 19% comprometimento profissional, conforme Gráfico 2.

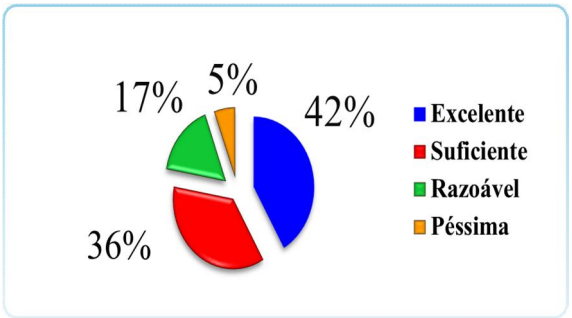
Gráfico 2: Fatores que interferem na qualidade de assistência de enfermagem do HUSE (2011)



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

Já no tocante ao nível de humanização no ambiente de trabalho, de acordo com o que se observa no Gráfico 3, 42% consideraram excelente, 36% consideraram suficiente, 17% consideraram razoável e 5% consideraram péssimo.

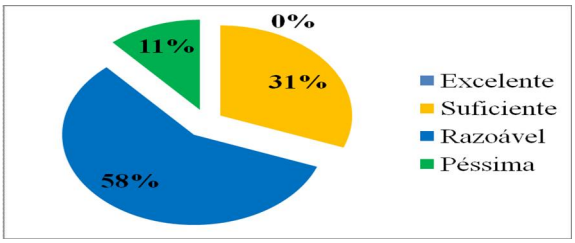
Gráfico3: Nível de humanização no ambiente de trabalho do HUSE (2011)



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

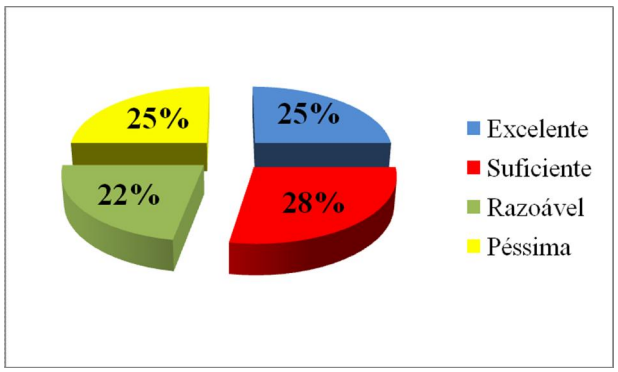
Cabe ressaltar que 58% dos colaboradores relataram que a infra estrutura do HUSE é razoável, 31% declara ser suficiente, 11% diz ser péssima. Conforme se observa no gráfico 4. Deve-se ressaltar que na presente pesquisa a opção excelente teve 0% das opiniões dos entrevistados.

Gráfico 4: Infra estrutura do HUSE



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

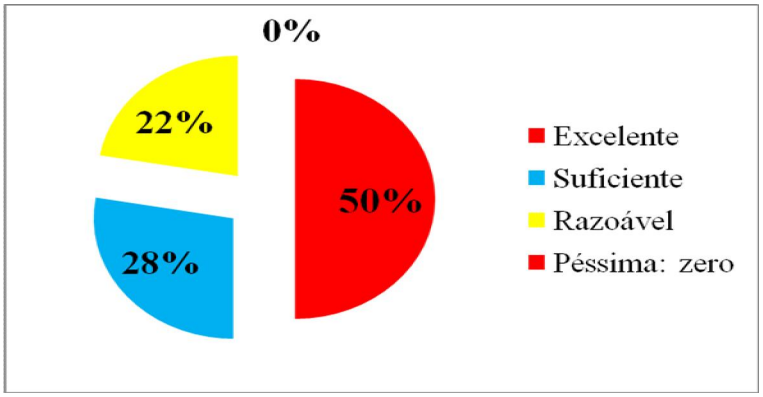
Gráfico 5: Nível dos cursos de capacitação e treinamento oferecidos pelo HUSE



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

Com relação ao nível dos cursos de capacitação e treinamento houve um empate de 25% entre excelente e péssima, 22% razoável, 28% suficiente.

Gráfico 6:A assistência de enfermagem dos colaboradores da amarela térrea



Fonte: pesquisa direta da autora (2011).

De acordo com Gráfico 6, a assistência de enfermagem foi classificada como excelente, respondido por 50%, seguido de 28% que responderam suficiente, 22% razoável e 0% péssima.

4. Considerações Finais

Este artigo cumpriu seu objetivo principal, analisar a qualidade do atendimento dos pacientes que procuram o Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho (HUSE), com vistas a um atendimento humanizado.

Desta forma, a partir dos dados apresentados, ficou evidente que, na avaliação dos entrevistados, os colaboradores da área amarela térreo vêm desempenhando um excelente trabalho, no que se refere à qualidade no atendimento dos pacientes que procuram o HUSE.

Ademais, no geral, os resultados foram bastante positivos, demonstrando que os técnicos de enfermagem são capazes de exercer uma assistência eficaz, atendendo com rapidez, agilidade e proporcionando deste modo a satisfação de qualquer um que procura seus serviços.

Enfim, a recomendação deste estudo é que o HUSE busque sempre aprimorar a qualidade no atendimento, baseando-se nas fontes utilizadas, que o aumento da assistência deve antes de tudo ser vista como responsabilidade dos profissionais que o cercam, onde a busca de conhecimento e qualificação contribui para um atendimento humanizado.

Necessidade de aprimorar os serviços na farmácia e almoxarifado para que o hospital disponibilize materiais no qual os técnicos de enfermagem necessitam para assistir aos pacientes daquela unidade com mais agilidade.

Referências Bibliográficas

BACKES, D. S.; LUNARDI, V. L.; LUNARDI FILHO, W. D. A humanização hospitalar como expressão da ética. *Rev Latino-am Enfermagem*. [s.l], v. 14, n. 1, p. 132-135, jan- fev. 2006.

BOLELA, F.; JERICÓ, M. C. *Unidade de terapia intensiva*: considerações da literatura acerca das dificuldades e estratégias para sua humanização. Esc. Anna Nery, v.10, n.2, 2006.

CASTRO, Durval Muniz: *Conhecimento, administração e qualidade*: a gestão da qualidade total como processo cognitivo. Campinas, 1995. Disponível em: http://pt.scribd.com/doc/34184249/Conhecimento-Administracao-e-Qualidade. Acesso em 12 de maio de 2011.

Conceito histórico do HUSE (Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho). Disponível em http://www.se.gov.br>. Acesso em 12 de maio de 2011.

COSTA, Anderson Araújo. *Ferramentas de controle da qualidade aplicáveis na cultura do mamão no município de Pinheiros - ES.* Nova Venécia, UNIVEN. 2003. Disponível em

www.fucape.br/premio/documentos/.../Monografia_10_lugar.doc>. Acesso em 12 de maio de 2011.

COSTA, *C. A;* LUNAARDI, *F. W. D;* SOARES, *N. V. Assistência humanizada*, Brasília, v.56, n.3, p.310-314; 2003.

DAVIS, M. M.; AQUILANO N. J; CHASE R. B. *Fundamentos da administração da produção*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GELAIN, I.J. A Humanização do Hospital. *Rev Paul. Hosp*. São Paulo, v.16, n.1, p. 3-7, jan. 1963.

JURAN, J. M.; GRYNA, Frank M. *Controle da Qualidade*: conceitos, políticas e filosofia da qualidade. Tradução: Maria Cláudia de Oliveira Santos. 4. ed. São Paulo: Makron, 1991.

LEITE, Rodrigo Santana; NUNES, Célia Vieira; BELTRAME, Ideraldo: *Humanização hospitalar:* Análise da literatura sobre a atuação de enfermagem. Disponível em *http://www.sobragen.org.br/sitevelho/publi/publi5.pdf*> acesso em 13 de junho de 2011.

MARSHALL Junior, Isnard. *Gestão da Qualidade*. Rio de Janeiro, Editora FGV, 2006.

MEZZOMO, A. A. *Humanização da assistência hospitalar:* Definição e objetivos de um projeto de humanização hospitalar [2003]. Disponível em http://www.saudebusinessweb.com.br/sbw_artigo.vxlpub?id=40386&p=2&pct=2. Acesso em 13 de junho de 2011.

MEZZOMO, J.C. *Gestão da qualidade na saúde:* princípios básicos. Barueri: Manole, 2001.

OLIVEIRA, Maria Emilia de. *A melodia da humanização:* reflexões sobre o cuidado no processo de nascimento. Florianópolis: Cidade Futura, 2001. p. 301-308.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade*: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RIOS, Izabel Cristina: *Caminhos da humanização na saúde:* prática e reflexão. São Paulo: Áurea Editora, 2009.

SANTOS, Janete Ramos. *Avaliação da qualidade do atendimento no pronto socorro de um hospital público.* São Paulo: Makron, 2006. Disponível em http://www.ebah.com.br>. Acesso em 13 de junho de 2011.

SANTOS, Sérgio Ribeiro. *Administração aplicada à enfermagem.* 3. ed. – João Pessoa: Idéia, 2007.

SOUZA, L. N. A. de; PADILHA. M. I. C. de. S. A humanização na UTI: um caminho em construção. *Rev. Texto e Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v. 9, n. 2, p. 324-335, 2000.

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, 2008.

TASCA, Isamara; BUSS, Mara Fernanda; KRAUSER, Ivete Maroso. *O cuidado humanizado de enfermagem ao paciente idoso e familiar*, na Clínica Médica Masculina do Hospital Regional do Oeste, fundamentado na teoria humanística de Paterson e Zderad [manuscrito]. 2006. Monografia (Bacharel em enfermagem) Universidade Comunitária Da Regiso de Chapecó, Chapecó, 2006.

XAVIER, Antonio Carlos da R. et al. *Implantando a gestão da qualidade em hospitais*: a experiência da Santa Casa de Porto Alegre. IPEA - Texto para discussão n. 486. Brasília, 1997. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br//>. Acesso em 13 de junho de 2011.

Apêndice

Faculdade São Luís de França
Curso de Administração
Disciplina: Trabalho de Conclusão de Curso
Professora: M. Sc. Denisia Tavares
Aluna: Aline Luciana Santana Lima

QUESTIONÁRIO

"Humanização no Atendimento Hospitalar: a relação paciente e técnicos de enfermagem no HUSE"

Esta pesquisa tem o objetivo de analisar a qualidade do atendimento dos pacientes que procuram o HUSE (Hospital de Urgência de Sergipe Governador João Alves Filho), com vistas a um atendimento humanizado.

Sexo: ☐ masculino ☐ feminino

Estado civil: ☐ solteiro ☐ casado ☐ separado ☐ divorciado ☐ viúvo ☐ união estável

Nível de escolaridade: ☐ ensino fundamental completo ☐ ensino médio incompleto
☐ Ensino médio completo ☐ superior incompleto ☐ superior completo
☐ Pós-graduação

Categoria profissional: ☐ Atendente de enfermagem ☐ Auxiliar de enfermagem
☐ Técnico de enfermagem ☐ Enfermeiro ☐ Médico

1. Avalie a infra estrutura do HUSE?

☐ Excelente ☐ suficiente ☐ razoável ☐ péssima

2. Avalie o nível dos cursos de capacitação e treinamento oferecidos pelo HUSE?

☐ Excelente ☐ suficiente ☐ razoável ☐ péssimo

3. Avalie a qualidade do cuidar humanizado em enfermagem?

☐ Excelente ☐ suficiente ☐ razoável ☐ péssima

4. Avalie a assistência de enfermagem dos colaboradores da amarela térrea?

☐ Excelente ☐ suficiente ☐ razoável ☐ péssima

5. Quais dos fatores abaixo poderiam interferir no resultado da qualidade de assistência de enfermagem? Pode escolher mais de uma resposta.

☐ Recursos humanos ☐ recursos materiais ☐ interesse profissional ☐ disponibilidade profissional
☐ Comprometimento profissional ☐ estrutura física da unidade

6. Avalie o nível de humanização em seu ambiente de trabalho?

☐ Excelente ☐ suficiente ☐ razoável ☐ péssimo

7. Com que freqüência você relata aos pacientes sobre os possíveis riscos e desconfortos que ele poderá enfrentar ao realizar cada procedimento?

☐ Sempre ☐ às vezes ☐ nunca

Por quê?_____