

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

GRACINETE MOURÃO DA FONSECA

**HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA: UM ESTUDO DE REVISÃO**

BOA VISTA - RR

2014

GRACINETE MOURÃO DA FONSECA

**HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA: UM ESTUDO DE REVISÃO**

**Monografia apresentada ao Curso de Pós
Graduação em Linhas de Cuidado em
Urgência e Emergência do Departamento
de Enfermagem da Universidade Federal de
Santa Catarina como requisito parcial para
a obtenção do título de Especialista.
Profa. Orientadora: Me. Kátia Regina
Barros Ribeiro**

BOA VISTA – RR

2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

O trabalho intitulado HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA: UM ESTUDO DE REVISÃO de autoria da aluna GRACINETE MOURÃO DA FONSECA foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado APROVADO no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Urgência e Emergência.

Profª. Me. Kátia Regina Barros Ribeiro
Orientadora da Monografia

Profª. Dra. Vânia Marli Schubert Backes
Coordenadora do Curso

Profª. Dra. Flávia Regina Souza Ramos
Coordenadora de Monografia

DEDICATÓRIA

Ao meu único filho Paulo Robson que sempre me apoiou nos meus estudos, aos meus netos e minha nora que sempre estiveram presentes em todos os passos de minha vida diretos ou indiretamente, Em especial a minha orientadora professora Kátia Regina Barros Ribeiro pela disposição em me orientar e pela paciência que teve comigo.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus e ao meu Salvador Jesus pela vida a me concedida, e por estar sempre ao meu lado, sendo por todas as vezes o meu consolo e força nesta caminhada.

“O que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um ato, é uma atitude, portanto abrange mais que um momento de atenção. Representa uma atitude de ocupação, preocupação, de responsabilização e de desenvolvimento afetivo com o outro”.

(Leonardo Boff)

RESUMO

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, cujo objetivo foi identificar no catálogo do Centro de Estudo e Pesquisa em Enfermagem (CEPEEn) a produção científica da enfermagem brasileira sobre o a humanização do trabalho de enfermagem nas unidades de urgência e emergência do Brasil, no período de 2008 à 2012. Foi utilizado como fonte de pesquisa o banco de teses e dissertações da Associação Brasileira de Enfermagem, a coleta foi realizada nos mês de março e tabulados em planilha Microsoft Office Excel 2003, e analisados sob a orientação de um instrumento de análise previamente elaborado pelas autoras e que auxiliou na caracterização dos estudos quanto local de publicação, tipos de pesquisa, fonte de coleta de dados, instrumento de coleta de dados e objetivos dos estudos. Através da análise do banco de dados obteve-se 14 estudos. Nota-se, porém que todos os anos houveram trabalho realizado sobre a Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência, fato que merece atenção, diante de um quantitativo total de trabalhos correspondendo a 2.289. Por fim, vale ressaltar que o tema apresenta-se relevante para área da enfermagem e fomenta a necessidade de um cuidado humanizado, ético e moral. Além disso, é necessário uma gestão que contemple este perfil de uma enfermagem humanizadora, para que transforme a estrutura organizacional e obtenha como resultado a qualidade no acolhimento e atendimento aos pacientes.

Descritores: Humanização da Assistência; Enfermagem em Emergência; Serviços médicos de emergência; Enfermeiros.

LISTA DE ABREVIATURAS

AACR Acolhimento com Avaliação da Classificação de Risco

COREN Conselho Regional de Enfermagem

MS Ministério da Saúde

PA Pronto Atendimento

PNH Política Nacional da Humanização

RCP Reanimação Cardiopulmonar

RS Rio Grande do Sul

SC Santa Catarina

SUS Sistema Único de Saúde

TCLE Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

UNESC Universidade do Extremo Sul Catarinense

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 9 |
| 2 OBJETIVO DA PESQUISA..... | 10 |
| 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA..... | 11 |
| 3.1 HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA | 11 |
| 4 METODOLOGIA APLICADA | 12 |
| 5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS | 13 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS..... | 18 |
| REFERÊNCIAS | 19 |
| APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS..... | 20 |

1 INTRODUÇÃO

A humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência é uma das maiores queixas da população, no setor de atendimento à saúde pública e na rede privada, a falta de opção para serem atendidas em suas necessidades das intercorrências agudas ou crônicas agudizadas.

A enfermagem é baseada no amplo conjunto de iniciativas voltadas para uma assistência diferenciada e personalizada, utilizando habilidades técnicas e científicas, agregando a dedicação e o respeito ao ser humano. Brasil (2000) ressalta a complexidade que contempla uma natureza subjetiva, visto que os aspectos que a compõe têm caráter singular está diretamente relacionada a pessoas e, portanto, a um conjunto contraditório de necessidades. Casate e Côrrea (2005) corroboram esse apontamento e afirmam que é necessário compreender a humanização como uma temática complexa e que permeia o agir de distintos sujeitos.

O trabalho da enfermagem está pautado na Escola de Relações Humanas, que segundo Kuregant et al (1991 apud KURCGANT, 2005, p. 3), preconiza que “o homem é ao mesmo tempo condicionado pelo sistema social e pelas demandas de ordem biológicas, possuindo necessidades de segurança, afeto, prestígio e auto realização”, sendo, portanto, motivado por recompensas sociais, simbólicas e não materiais, com uma transferência da ênfase nas tarefas e na estrutura para as pessoas e os grupos.

Diante dos estudos realizados sobre Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência se questiona: qual é o conhecimento produzido por enfermeiros nos artigos do CEPEn sobre a humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência?

2 OBJETIVO DA PESQUISA

Identificar no catálogo do Centro de Estudo e Pesquisa em Enfermagem (CEPEn) a produção científica da enfermagem brasileira sobre o a humanização do trabalho de enfermagem nas unidades de urgência e emergência do Brasil.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO DE ENFERMAGEM NA URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

De acordo com Kurcgant (2005), a abordagem dos problemas complexos enfrentados no dia-a-dia profissional requer clareza e segurança para gerir conflitos e empreender negociações. O compromisso do crescimento profissional passa, necessariamente pela escolha do projeto ético-político que elegemos e que define, em última instância, qual é a sociedade que almejamos e de que maneira podemos nos inserir nela como profissionais e cidadãos responsáveis.

A humanização entre os enfermeiros é fundamental para lidar com as diferenças de perspectivas e anseios que permeiam as relações no sentido de desenvolver habilidades para saber ouvir com ciência e paciência as falas e os silêncios. Para Backers et al (2006), reconhecer e promover a humanização, a luz de considerações éticas, demanda um esforço para rever, principalmente, atitudes e comportamentos dos profissionais envolvidos direta ou indiretamente no cuidado.

Nesse processo, o profissional possivelmente, terá condições de compreender sua condição humana e sua condição de cuidador de outros seres humanos, respeitando sua condição de sujeito, sua individualidade, privacidade, história, sentimentos, direito de decidir quanto ao que deseja para si, para sua saúde e seu corpo. O verdadeiro cuidado humano prima pela ética, enquanto elemento impulsionador das ações e intervenções pessoais e profissionais, constituindo a base do processo de humanização (BACKERS et al, 2006).

Kurcgant (2005) acrescenta que a valorização da dimensão humana é a consideração para com os sentimentos presentes nas relações de trabalho. Exigem de quem gerencia autoconhecimento, conhecimento do comportamento humano, prontidão emocional para lidar com as diferenças de interesses e de projetos e o efetivo envolvimento com o pessoal, resgatando seus valores, crenças, hábitos, costumes, potencialidades, necessidades e expectativas que permeiam e, até determinam os relacionamentos.

4 METODOLOGIA APLICADA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, e tem-se por finalidade conhecer as diversas formas de contribuição científica já realizadas que versam a respeito da Humanização na Enfermagem. O levantamento bibliográfico e a reflexão científica dele resultante são fundamentais para o desenvolvimento do conhecimento da Enfermagem, no sentido de propiciar maior acesso e rapidez na recuperação da informação sobre o tema, facilitando sobremaneira a atualização profissional.

Rodrigues (2007) adverte que a pesquisa bibliográfica pode ser realizada em livros e outros meios de publicações e se integra ao fato já consumado do evento, não sendo habitual a futurologia ou ser experimental porque não pode provocar fenômenos. Esta também dispensa fontes primárias e não utiliza para suas informações elaboradas os instrumentos de coleta com questionários ou entrevistas.

A pesquisa foi realizada, exclusivamente no CEPEn e direcionada aos estudos publicados no (Cepen), disponível online no site da ABEN ou em forma de CD ROM, sendo o critério de inclusão todos os trabalhos publicados no período de 2008 a 2012 que utilizaram o tema sobre Humanização na Enfermagem, visto que essa base de dados somente foi atualizada até este período caracterizando um estudo temporal.

A coleta foi realizada no mês de março de 2014 em diversos turnos e com o material empírico em mãos deu-se prosseguimento a tabulação dos dados em planilha Microsoft Office Excel 2003, construção de um banco de dados, análise e inferências sobre os dados analisados. Foram caracterizados os estudos enfatizando instituições de ensino, tipos de pesquisa, fonte de coleta de dados, instrumento de coleta de dados, objetivos dos estudos e campos de realização dos estudos.

5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Diante dos dados obtidos e tabulados, observou-se que o CEPEn de 2008 a 2012 apresentou 3.730 trabalhos e desses, 14 apresentaram como tema Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência (Tabela 1)

Tabela 1 Produção de estudos de pós-graduação que utilizaram o tema Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência no CEPEn de 2008 a 2012 Boa Vista-RR, 2014.

| Distribuição | Anos | | | | | N. |
|--|------|------|------|------|------|-------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | |
| Total de trabalhos | 469 | 565 | 318 | 383 | 554 | 2.289 |
| Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência | 03 | 02 | 04 | 02 | 03 | 14 |

Nessa tabela, também pode-se notar, que todos os anos houveram trabalho realizado sobre a Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência, fato que merece atenção, diante de um quantitativo total de trabalhos correspondendo a 2.289. Percebe-se que o tema tem relevância na sociedade pela repercussão que pode acarretar no cliente.

Um outro dado relevante corresponde ao local de publicação e observa-se na tabela 2 que é há um maior número de trabalho oriundos dos estados de São Paulo seguido do Rio de Janeiro e Campinas. Sobre esse aspecto, a literatura aponta que a região sudeste corresponde a um centro com grande desenvolvimento tecnológico e científico, números significativos de programas de pós-graduação e portanto um alto número de produção científica.

Tabela 2 Produção de estudos de pós-graduação que utilizaram o tema Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência, por instituição e cronologia. Boa Vista-RR, 2014.

| Instituições de ensino | Anos | | | | | N. | % |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | | |
| U. F. S Paulo | 03 | 01 | - | - | - | 04 | 28,6 |
| U. F. Campinas | - | 01 | 02 | - | - | 03 | 21,5 |
| U. F. Rio Janeiro | - | - | 01 | 02 | - | 03 | 21,5 |
| U. São Ceará | - | - | 01 | - | - | 01 | 7,1 |
| U.F Santa Catarina | - | - | - | - | 02 | 02 | 14,2 |
| U.F Curitiba | - | - | - | - | 01 | 01 | 7,1 |
| Total | 03 | 02 | 04 | 02 | 03 | 14 | 100 |

A Tabela 3 demonstra que o número de trabalhos com o assunto Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência apresentou o maior percentual no mestrado, correspondendo a 85,7%, seguido pelas teses de doutorado que apresentou um percentual equivalendo a 14,3%. Os anos de 2008, 2010 e 2003 corresponderam ao maior número de trabalhos.

Tabela 3 Produção de estudos de pós-graduação que utilizaram o tema Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência, por instituição segundo defesa para doutorado e Mestrado no CEPEn de 2008 a 2012. Boa Vista, 2014.

| Pós-Graduação | Anos | | | | | N. | % |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|------------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | | |
| Tese de Doutorado | - | 01 | - | 01 | - | 02 | 14,3 |
| Mestrado | 03 | 01 | 04 | 02 | 02 | 12 | 85,7 |
| Total | 03 | 02 | 04 | 03 | 02 | 14 | 100 |

Torna-se ideal para qualquer profissão a continuidade da educação e os Programas de Pós-Graduação de Mestrado e de Doutorado na área de Enfermagem certamente trazem tal benefício para a categoria, bem como um maior interesse pelos profissionais em estarem se capacitando cada vez mais, tal situação é confortante para a classe profissional visto que com

mais capacitação certamente haverá maior preparo e destreza para as atividades inerentes a tais profissionais de saúde.

Apesar dos modelos propostos pela política governamental para desenvolvimento da pós-graduação no país, ainda há desigualdades regionais, tanto no número de doutores titulados, quanto nos de programas de pós-graduação oferecidos por esta área de conhecimento (RODRIGUES et al, 2008). Embora tenham acontecidos alguns avanços, ainda persistem desigualdades regionais na formação de mestres e doutores e no repasse de recursos para a consolidação dos cursos de pós-graduação no país (BORTOLOZZI; GREMSKI, 2004).

A tese de doutorado é considerada o tipo mais representativo de trabalho científico monográfico. Trata-se da abordagem de um único tema, que exige pesquisa própria da área científica em que se situa, com os instrumentos metodológicos específicos. Essa pesquisa “pode ser teórica, de campo, documental, experimental, histórica ou filosófica, mas sempre versando sobre um tema único, específico delimitado e restrito” (SEVERINO, 2002, p.150-151).

As dissertações de mestrado apresentaram-se segundo Severino (2002), tais dissertações se tratam de demonstração dos resultados de uma pesquisa e reflexão sobre um único tema delimitado, um trabalho científico feito com todo o rigor metodológico.

Tabela 4 Estudo sobre Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência no CEPEn de 2008 a 2012, segundo aos tipos de pesquisa. Boa Vista, 2014.

| T. pesquisa | Anos | | | | | N. | % |
|-------------------|------|------|------|------|------|----|------|
| | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | | |
| Qualitativa | 01 | - | - | 01 | 01 | 03 | 21,4 |
| Quantitativa | 01 | 02 | 01 | 02 | 04 | 10 | 71,4 |
| Qualiquantitativa | - | - | 01 | - | - | 01 | 7,2 |
| Total | 02 | 02 | 02 | 03 | 05 | 14 | 100 |

A Tabela 4 evidencia que o maior número de pesquisas com o tema está relacionado à pesquisa quantitativa, evidenciando um percentual de 71,4 %. Tal abordagem se manteve presente em todos os anos do estudo. A investigação quantitativa atua em níveis de realidade e tem como objetivo trazer à luz dados, indicadores e tendências observáveis (SERAPIONI, 2000).

Em seguida despontou a pesquisa qualitativa com 21,4%. A Pesquisa Qualitativa revela a natureza das percepções pessoais e observacionais sobre o tema. Essa metodologia tem o potencial de compreender o significado atribuído pelos pacientes que se submeteram a espera do atendimento nos hospitais e a Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência. Sendo tal metodologia útil para se investigar a compreensão e a profundidade dos fenômenos, leva em conta toda a sua complexidade e particularidade. Não almeja alcançar a generalização, mas sim o entendimento das singularidades (GOGOY, 2006).

A Tabela 5, por sua vez, demonstra que os enfermeiros priorizaram trabalhar com pacientes em suas investigações somando uma porcentagem de 71,4 %.

Tabela 5 Estudo sobre Humanização do trabalho de enfermagem na urgência e emergência no CEPEn de 2008 a 2012, segundo fonte de coleta de dados. Boa Vista-RR

| Fonte de dados | N | % |
|-----------------------|----------|----------|
| Pacientes | 10 | 71,4 |
| Prontuários | 03 | 21,4 |
| Enfermeiros | 01 | 7,2 |
| Total | 14 | 100 |

O sujeito de escolha para a pesquisa reflete-se no instrumento de coleta de dados conforme nos diz Rodrigues (2007), por exemplo, não sendo oportuna a utilização de questionário quando se pode necessitar aplicá-los a iletrado ou quando o grande número de sujeitos dificulta o uso de entrevistas, o benefício de tal fonte de dados se dá pelo fato de se poder traçar o perfil com dados peculiares da população compreendendo melhor o problema estudado desde que pertinente a pesquisa.

Sobre as pesquisas realizadas com enfermeiros Polit, Beck e Hungler (2004) nos dizem que alguns impedimentos contribuem para a distancia entre a pesquisa e a prática, sendo difícil encorajar enfermeiras clinicas e os pesquisadores a colaborarem talvez isso aconteçam devido às preocupações do trabalho. As tentativas de se aumentar essa colaboração não tem sido bem aceita em grupos, trata-se de um problema de comunicação devido à falta de leitura de periódicos por enfermeiros. Por isso é melhorar essa comunicação nas duas vias: enfermeiros assistenciais e enfermeiros pesquisadores.

A preferência por coletar informações dos próprios pacientes observados demonstram uma qualidade especial visto que ninguém melhor do que os principais autores no contexto saúde-doença podem explicar qual a situação existente, isso quando feito de modo realmente eficaz e bem conduzido.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do que foi exposto neste trabalho, pode-se afirmar que para obtermos um atendimento de qualidade nos setores de urgência e emergência, a formação técnico-científica e o avanço tecnológico não são suficientes. Estes devem estar aliados a um processo de humanização, baseado no Programa de Humanização da Assistência Hospitalar, que envolve: o ambiente, as condições de trabalho da equipe multiprofissional, o cuidado e o relacionamento com o paciente-família. Lembrando que é importante que se tenha uma gestão que contemple este perfil da enfermagem ser humanizadora, para que este projeto ganhe força, transforme a estrutura organizacional e obtenha como resultado a qualidade no acolhimento aos pacientes.

Portanto, humanização em urgência e emergência é, antes de tudo, refletir sobre o ser humano, iniciando pela sua própria vida, e em seguida, a dos parceiros da equipe e, conseqüentemente, a dos pacientes. Ou seja, só é possível concretizar este processo de humanização dos serviços mediante a nossa própria humanização.

REFERÊNCIAS

BACKERS, D.S. et al. A humanização hospitalar como expressão da ética. **Revista Latino – Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 14 n.1 Jan./Fev. 2006.

BORTOLOZZI, F.; GREMSKI, 2004. **Pesquisa e pós-graduação brasileira**. R. B. P. G., v. 1, n. 2, p. 35-52, Novembro 2004.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Programa nacional de humanização da assistência hospitalar**. Brasília, DF, 2000. Disponível em <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf> . Acesso: em 18 Nov. 2013

CASATE, I. C.; CORREA, A.K. Humanização do atendimento em saúde, conhecimento vinculado na literatura. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v.13, n. 1, 2005.

GODOY, S. C. B. A influência da visão holística no processo de humanização hospitalar. **Mundo Saúde**. 2006.

KURCGANT, P. et al. **Gerenciamento em enfermagem**. Rio de Janeiro: Guanabara koogan, 2005.

POLIT, D. F; BECK, C. T; HUNGLER, B . **Fundamentos de pesquisa em enfermagem**. 5 ed. Porto alegre: Artmed, 2004.

RODRIGUES, P.H.; SANTOS. **Dilemas éticos no mundo do cuidar de um serviço de emergência**. Rio de Janeiro: 2007

RODRIGUES, T. et al. **Estresse da equipe de enfermagem em um centro de urgência e emergência**. Rio de Janeiro: 2008.

SERAPIONI, M. Métodos qualitativos e quantitativos: algumas estratégias para a integração. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 5, n.1, p.87-192, 2000.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23ª Edição revisada e atualizada. Editora Cortez. São Paulo, 2002.

APÊNDICE A – INSTRUMENTO DE COLETAS DE DADOS

1 – Produção de estudos de pós-graduação que utilizaram o tema sobre Humanização na Enfermagem no Cepen de 2008 a 2012. Boa Vista-RR, 2014.

| DISTRIBUIÇÃO | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | N. |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| Total de trabalhos | | | | | | |
| Casos | | | | | | |

2 - Humanização da Enfermagem em emergência, Cepen de 2008 a 2012, segundo tipos de pesquisa. Boa Vista-RR, 2014.

| ANOS | | | | | | | |
|-------------------|--|--|--|--|--|----|---|
| T. pesquisa | | | | | | N. | % |
| Qualitativa | | | | | | | |
| Quantitativa | | | | | | | |
| Qualiquantitativa | | | | | | | |
| Total | | | | | | | |

3- –Humanização da Enfermagem na emergência, Cepen de 2008 a 2012, segundo fonte de coleta de dados. Boa Vista-RR, 2014.

| FONTE DE DADOS | N | % |
|-----------------------|----------|----------|
| Pacientes | | |
| Resultados | | |
| Enfermeiros | | |
| Total | | |

4 – Humanização da Enfermagem na emergência, Cepen de 2008 a 2012, segundo Instrumento de coleta de dados. Boa Vista-RR, 2014.

| INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS | N | % |
|---------------------------------------|----------|----------|
| Entrevista | | |
| Formulário | | |
| Questionário | | |
| Total | | |