

## 566 - PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES DE ENFERMAGEM SOBRE O CUIDADO E A HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NA UNIDADE DE POLITRAUMATIZADOS [\[1\]](#)

Daiane Dal Pai [\[2\]](#)

Liana Lautert [\[3\]](#)

### Resumo

Trata-se de uma investigação realizada junto aos trabalhadores da equipe de enfermagem da Unidade de Politraumatizados do Hospital de Pronto Socorro de Porto Alegre - HPS acerca de suas percepções sobre o cuidado e a humanização da assistência de enfermagem. No referido estudo, optou-se pelo uso de questionário para a coleta de dados, acompanhado do termo de consentimento livre e esclarecido, oferecido aos trabalhadores da equipe de enfermagem do referido setor, sendo que dentre estes, 53,57% (dezesesseis) respondeu ao instrumento, sendo 66,7% do turno da noite. O perfil dos respondentes da unidade de politraumatizados tem a idade que varia de 27 a 53 anos, 60% possui ensino médio, 26,7% têm ensino superior incompleto e 13,3% possui ensino superior. Quanto ao tempo que atua na enfermagem, 60% trabalha há mais de 10 anos, 33,3% de 5 a 10 anos e 6,7% de 3 a 5 anos. Na emergência do HPS, 20% trabalha a menos de 3 anos, 26,7% de 3 a 5 anos, 20% de 5 a 10 anos e 33,3% há mais de 10 anos. Quanto à participação em cursos e capacitações, 53,3% dos participantes afirmou ter realizado curso na área de emergência há menos de um ano, 40% há menos de um ano em áreas diversas da enfermagem e 46,7% também atualizaram-se em outras áreas, sendo que 6,7% afirma que não costuma participar de nenhum tipo de atualização. Quando questionados sobre o significado de "cuidar", alguns incluíram o emocional, outros relacionaram a atenção às necessidades do ser, mencionando a responsabilidade, o zelo e o estímulo ao auto-cuidado. Quando solicitados sobre a concordância ou discordância com a afirmativa relativa ao cuidado, como sendo "a essência da enfermagem e o atributo mais valioso que ela tem a oferecer à humanidade" conforme a Teoria do Cuidado Transpessoal de Jean Watson (1979), as respostas foram praticamente unânimes na concordância. As justificativas para tanto incluíam afeto e dedicação, sendo que alguns mencionaram segurança e confiança, expressão de conhecimento e vocação. Solicitados para citarem três palavras que resumem o cuidado de qualidade, as palavras de destaque foram atenção, seguida de dedicação, profissionalismo, técnica e amor. Quanto à importância de prestar assistência de enfermagem humanizada na emergência, a grande maioria afirma e ressalta a importância da empatia devido ao fato de tratar com seres humanos. Quanto a possibilidade de prestar esta assistência na unidade onde trabalham, eles afirmam ser viável através do respeito, da assistência individualizada, dando atenção aos medos e dúvidas, através da dedicação e fornecendo segurança ao paciente. Por outro lado, levantaram algumas dificuldades para desenvolverem o cuidado humanizado, quais sejam a gravidade dos pacientes, falta de boa vontade. Estes dados permitiram visualizar que há motivação e sensibilização considerável dos profissionais para o tema, uma vez que as respostas vieram ao encontro do que propõe a Teoria de Enfermagem que serviu de base para direcionar o estudo em questão. A Teoria de Watson (1979) pressupõe enxergar nas características do relacionamento com o ser cuidado, o sentido do fazer e assim, satisfazer a alma. A partir disso, questionamos o sentido do fazer que não seria satisfatório se não concretizada uma relação que permita resgatar os aspectos humanos do cuidado. Os achados deste estudo, por sua vez, desencadearam algumas questões complexas, oriundas da demanda crescente pela qualidade do atendimento retratada pela deficiência na humanização das práticas de saúde, as quais acabam gerando políticas que almejam desenvolver a questão junto aos trabalhadores de saúde para modificar atitudes que neste estudo mostraram-se presentes. Assim como, pode-se perceber nas publicações sobre a temática – humanização - na área de enfermagem, que na maioria, apontam o indivíduo como objeto principal de investimento para modificar a realidade da prática assistencial. Há de se pensar em institucionalizar a questão e na forma pela qual a organização do sistema pode permitir uma prática humanizada, pois mesmo que o trabalhador esteja motivado para essa questão, se as condições de trabalho não permitirem, não será alcançada a humanização almejada, na dimensão prática. Para Hoga (2004), a humanização requer atenção a inúmeros aspectos norteados e alinhados a uma filosofia organizacional, cujos princípios precisam estar coerentes à prática. A mesma autora destaca a importância da dimensão subjetiva do profissional para o estabelecimento de uma relação humanizada no atendimento ao usuário, porém, considera o auto-conhecimento do profissional como requisito fundamental para a prática assistencial humanizada. No entanto, aponto as condições ambientais e a realidade do trabalho em mesmo nível de relevância na busca pela concretização desta, uma vez que a humanização do atendimento está na dependência direta das condições de trabalho do profissional de saúde, além daquelas oriundas do adequado preparo no âmbito das relações humanas, aspectos técnicos e conhecimento teórico. Outra questão emergente refere-se às conseqüências da "desarmonia" entre a ética e a prática para a satisfação do trabalhador no trabalho. A satisfação dos profissionais em relação ao trabalho que desenvolvem é uma condição que também importa, uma vez que, repercute na relação do trabalhador com a própria profissão e com a qualidade do trabalho que realiza. Este é um fator de suma importância para viabilizar o alcance das metas pretendidas. A ambigüidade e o hiato existente entre o fazer ideal e o real pode afetar negativamente o estado psíquico do trabalhador e repercutir em sua saúde

causando alterações psicossomáticas (Dejours, 1997). Por outro lado, o trabalhador pode usar estratégias de enfrentamento e resistência para suportar o sofrimento experimentado no trabalho. Apresenta-se, portanto, o cuidado humanizado como uma possibilidade de realização profissional. Waldow (1998) propõe o resgate do nosso existir, enquanto enfermagem, e o cuidado como uma forma de ser e se expressar, sendo frente ao mundo, uma postura ética e estética. Tendo em vista que os trabalhadores, ora estudados, estão motivados para esta prática, resta a incorporação da mesma ao cotidiano laboral destes trabalhadores e para tal, tratar a questão sob um prisma multifocal, incluindo a responsabilidade da estrutura organizacional nas reflexões sobre humanização da assistência à saúde, principalmente no planejamento de políticas coerentes à realidade dos serviços de saúde, afim de suprir as reais deficiências que impedem uma prática humanizada nos serviços de saúde.

### **Referências Bibliográficas**

- WATSON, J. Nursing: The Philosophy and Science of Caring. Boulder, Colorado Associated University Press, 1979.
- HOGA, L.A.K. A dimensão subjetiva do profissional na humanização da assistência à saúde: uma reflexão. Rev Escola de Enfermagem da USP 2004; 38(1):13-20.
- DEJOURS, C. O fator humano. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, 1997.
- WALDOW, V.R. Cuidado Humano – O Resgate Necessário, 2ª edição, Porto Alegre – RS: Editora Sagra Luzzatto, 1998.

### **Notas de Rodapé**

- [1] Paper elaborado a partir do relatório de Estágio Supervisionado II do Curso de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Maria, 2003.
- [2] Relatora/Autora. Enfermeira, mestranda do Curso de Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, bolsista CAPES. End: Osvaldo Pereira de Freitas 135/505, Porto Alegre – RS. Email: daiadalpai@hotmail.com
- [3] Autora. Doutora, enfermeira, docente adjunta da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, lila@enf.ufrgs.br

---

Creutzberg M, Funck L, Kruse MHL, Mancia JR, organizadores. Livro-Temas do 56º Congresso Brasileiro de Enfermagem; Enfermagem hoje: coragem de experimentar muitos modos de ser [livro em formato eletrônico]; 2004 Out 24-29 [capturado 13 Abr de 2006]; Gramado (RS), Brasil. Brasília (DF): ABEn; 2005. Disponível em: <http://bstorm.com.br/enfermagem>. ISBN 85-87582-23-2