

ANÁLISE SOBRE A HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE ENFERMAGEM EM UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE, DO MUNICÍPIO DE SALTO GRANDE

ANALYSIS OF HUMANITARIAN ASSISTANCE NURSING UNIT BASIC HEALTH, THE CITY OF SALTO GRANDE

¹OLIVEIRA, C. F. ; ²CABRAL, S.M.S.C

^{1e2}Departamento de Enfermagem –Faculdades Integradas de Ourinhos-FIO/FEMM

RESUMO

A humanização do atendimento de enfermagem tem sido foco de muitos estudos atuais. Embora esteja implícito que o próprio ato de cuidar deva ser humanizado, já que somos seres humanos cuidando de outros seres humanos, vários fatores vêm contribuindo para que o cuidado holístico com o paciente deixe de ser executado em detrimento de outras atividades e preocupações profissionais e pessoais. Este trabalho visa conhecer as características do atendimento de enfermagem, sob o ponto de vista dos usuários de uma Unidade Básica de Saúde, e da equipe de enfermagem que atua na mesma instituição. O objetivo deste estudo é conhecer e analisar este atendimento sob o ponto de vista da humanização. A metodologia utilizada foi a de pesquisa de campo, com caráter exploratório e qualitativo, através da aplicação de formulário nos usuários do serviço e na equipe de enfermagem. Os resultados foram analisados e apresentados através de cálculos de porcentagem e gráficos. Conclui-se que há necessidade de sensibilização e treinamento da equipe de enfermagem para o atendimento humanizado e a disponibilidade de um número de funcionários suficiente para oferecer qualidade e humanização no atendimento

Palavras-chave: atendimento, humanização, saúde.

ABSTRACT

The humanization of nursing care has been the focus of many current studies. Although it is implied that the very act of caring is to be humanized, as we are human beings caring for other human beings, several factors contribute to the holistic care to the patient ceases to be to the detriment of other activities and professional and personal concerns . This study aims to know the characteristics of nursing care from the point of view of users of a Basic Health Unit and the nursing staff that works in the same institution. The objective of this study is to understand and analyze this care from the point of view of humanization. The methodology was based on field research, with exploratory and qualitative, through the application form in the service users and nursing staff. The results were analyzed and presented using percentage calculations and graphs. We conclude that there is need for awareness and training of nursing staff for the humane care and the availability of a sufficient number of staff to provide quality and humanization of care.

Keywords: care, humanization, health.

INTRODUÇÃO

A definição para a expressão humanizar é considerada como dar condição humana; ser humano; é compartilhar conhecimento e sentimentos.

Segundo, Simões (2007) a humanização no tratamento aos usuários implica não somente em mudanças na sistematização e organização do trabalho da enfermagem, mas principalmente necessita de (...) “transformação do próprio modo de ver o usuário, de objeto passivo a sujeito” (SIMÕES, 2007, p. 440).

A prática utilizada pelos profissionais de saúde, em qualquer circunstância demonstra o quanto o paciente deve receber uma assistência humanizada por parte da equipe de enfermagem. Esses profissionais de enfermagem não podem esquecer que o foco de suas ações é o ser humano. Portanto, repensar suas atitudes quanto ao atendimento do mesmo é fundamental.

Assim, cuidar implica um processo cuja meta maior não é a cura, mas uma ação que extrapole procedimentos técnicos e conhecimentos, englobando atitudes e comportamentos que busquem o alívio do sofrimento. (GIORDANI, 2006).

Entendemos que a humanização demonstra a capacidade de exercer no atendimento ao paciente as mudanças necessárias para a realização do trabalho de enfermagem.

Ao cuidador de enfermagem cabe ter sensibilidade para escutar e conversar, mantendo relações éticas e solidárias, o que envolve um aprendizado contínuo e vivencial, pouco evidenciado no ambiente de trabalho (CASATE e CORRÊA, 2005).

E tal procedimento precisa ser sentido, assumido e exercitado no dia a dia da enfermagem de forma a evitar que a prática se torne mecânica, impessoal e até desumana. “Cuidar é uma ação, e agir como cuidadores inclui afeto e consideração, agir no sentido de promover o bem-estar do outro” (WALDOW, 2006, p.37).

Devido às dificuldades da equipe, o ato de cuidar verdadeiramente tem sido esquecido. O profissional deixa de lado seu papel, esquecendo que sua verdadeira função é cuidar do indivíduo como um todo, dedicando-se a ele de forma humanizadora.

Simões (2007) identificou vários estudos que buscam demonstrar aspectos da humanização no contexto das hospitalizações, porém destacamos que esta realidade também é encontrada no atendimento oferecido no nível de prevenção primária, ou seja, nas Unidades Básicas de Saúde.

As esperas no atendimento das Unidades Básicas de Saúde, por exemplo demonstram o descaso com o ser humano e um distanciamento da proposta humanizadora apresentada durante a formação dos enfermeiros.

Simões (2007) chama atenção as falhas existentes no sistema de saúde pública como: o atendimento, a demora nas consultas e exames, a falta de equipamentos, a desconsideração as particularidades de cada um, a falta de privacidade, os atendimentos limitados que levam a formação de tumulto, a “falta de preparo psicológico e de informação”, e por fim, mas não menos importante o despreparo de alguns profissionais quanto a ética, o respeito e a paciência com os usuários.

Com todos os problemas citados acima concluímos que é necessário que não só a equipe de enfermagem, mas também o ambiente de trabalho seja adequado, prestando um atendimento com qualidade, dignidade e humanizado (SIMÕES, 2007).

Como solução para os problemas evidenciados de falta de humanização no atendimento das Unidades Básicas de Saúde. Silva (2002, p. 99) apresenta algumas atitudes a serem tomadas por um cuidador, a fim de que ele reconheça no usuário um ser humano: aprender a escutar; acolher o outro; aprender com todos; ninguém dá, o que não tem; acompanhar as mudanças; partilhar; integridade; lavar; coerência; evitar rotular; atender prontamente; sorrir e criar harmonia.

Visto isto, resolveu-se estudar o atendimento de enfermagem em uma unidade básica de saúde, visando conhecer as características deste atendimento sob o ponto de vista do usuário e da própria equipe.

O objetivo deste trabalho foi avaliar a qualidade do atendimento pela equipe de enfermagem ao usuário da Unidade Básica de Saúde “Cidinha Leite” no município de Salto Grande-SP.

MATERIAL E MÉTODOS

Trata-se de um estudo exploratório e qualitativo, onde foi avaliado o nível de qualidade do atendimento de enfermagem da Unidade Básica de Saúde “Cidinha Leite” de Salto Grande-SP.

Este trabalho foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética da Faculdade de Medicina de Marília (FAMEMA), através do Hospital Regional de Assis.

Após a assinatura do termo de consentimento, foi aplicado um formulário a 50 pacientes, com objetivo de colher dados a respeito de sua opinião sobre o atendimento da equipe de enfermagem. Também foram colhidas informações junto a

equipe de enfermagem abordando sua opinião sobre a qualidade do seu atendimento e as dificuldades encontradas na humanização do mesmo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quanto aos usuários entrevistados são moradores do município de Salto Grande – SP, e freqüentam a Unidade Básica de Saúde “Cidinha Leite”, única no município citado, numa freqüência de uma a quatro vezes por mês.

Foi Identificado, segundo amostragem, 74% da população são atendidos pela recepção ao chegar à Unidade Básica de Saúde, sendo que 20% é atendida pelo orientador e apenas 6% pela equipe de enfermagem.

Também foi detectado que a equipe de enfermagem atende o usuário na pré-consulta (verificação de pressão arterial, peso, altura, etc.) e quando ocorre a necessidade de procedimentos técnicos de enfermagem (administração de medicações, vacinação, curativos, coleta de exames, coleta de papanicolau, inalação e etc.).

Ao final da consulta médica (pós-consulta) 72% dos usuários entrevistados referem ser atendidos pela recepção, 16% pelos auxiliares de enfermagem, 8% pelos enfermeiros e 4% pelos técnicos de enfermagem.

Questionados sobre a realização de atividades educativas pela equipe de enfermagem, segundo amostragem, 74% dos usuários referem não serem realizadas atividades educativas, 14% referem participar de atividades realizadas como (hiperdia, diabetes, amamentação, pré-natal, cuidados com recém nascido, vacinação, doenças sexualmente transmissíveis e 12% referem não saber se estas atividades são realizadas.

No que se refere à consulta de enfermagem, 90% dos usuários entrevistados referem não passar por consultas com o enfermeiro, 6% referem que já passaram por consultas com o enfermeiro e 4% referem saber levantar em que situação e 6% passaram por consulta.

As figuras abaixo indica os valores dos usuários entrevistados, nos quais não sabem identificar os enfermeiros e os membros da equipe de enfermagem.



Figura 1. Identificação do enfermeiro: 66% dos usuários entrevistados referem não conhecer os enfermeiros responsáveis pela Unidade Básica de Saúde e 34% referem conhecer.

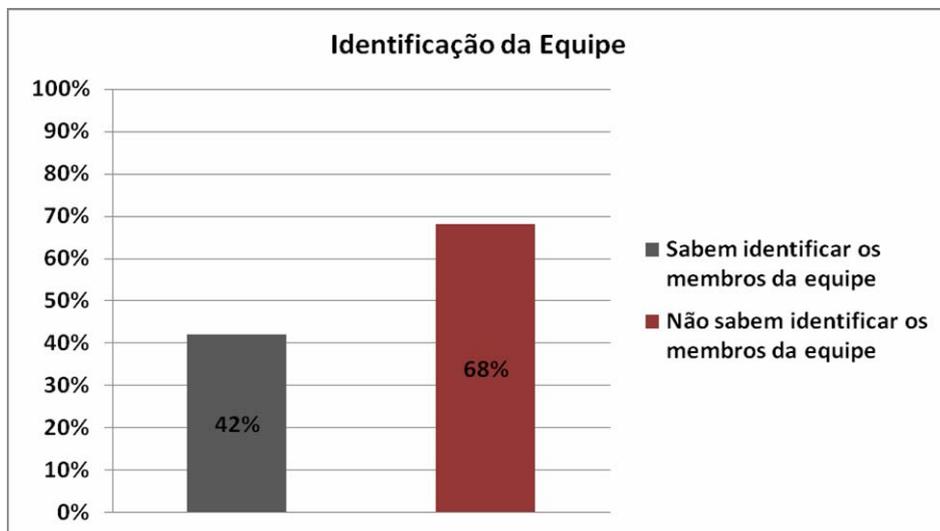


Figura 2. Identificação da equipe: 68% dos usuários entrevistados não sabem identificar os membros da equipe de enfermagem e 42% referem saber identificá-los.

Conforme figura abaixo, podemos verificar que 84% dos usuários acreditam que o relacionamento dos mesmos com a equipe de enfermagem devem melhorar, enquanto que 16% acham que não há necessidade de mudanças.

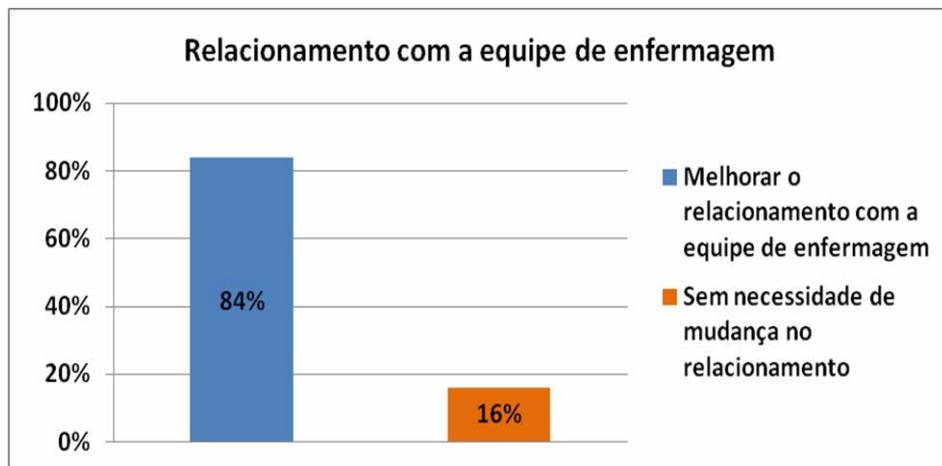


Figura 3. Relacionamento com a equipe de enfermagem.

Na figura abaixo, podemos verificar que dos usuários entrevistados, 48% consideram o atendimento de enfermagem regular, 36% consideram bom, 10% consideram excelente e 6% consideram ruim.

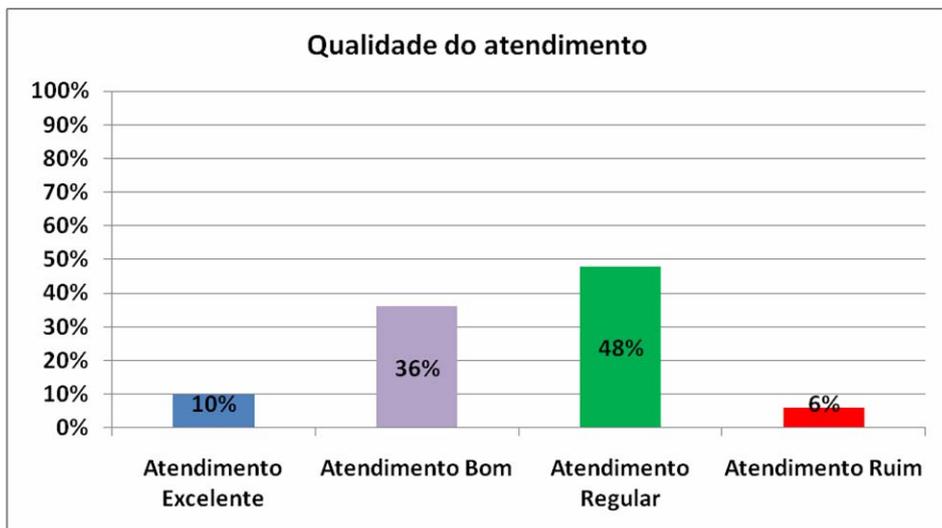


Figura 4. Qualidade do atendimento de enfermagem.

Observamos na figura a seguir o atendimento de enfermagem na pré-consulta:

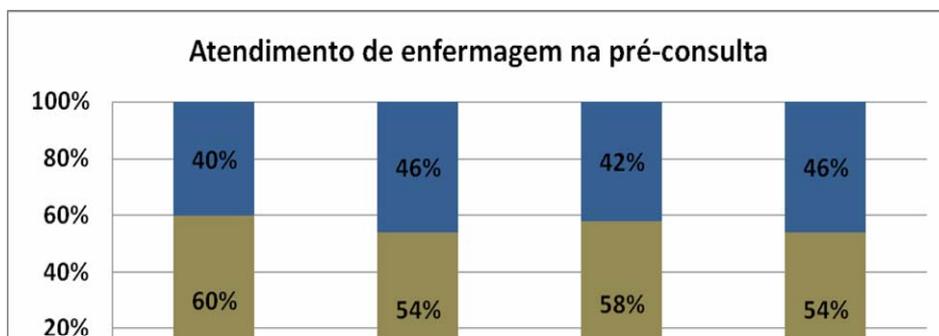


Figura 5. Atendimento de enfermagem na pré-consulta: 60% dos usuários entrevistados consideram-se bem recebidos e 40% não considera-se bem recebido; 54% dos usuários sente-se à vontade para esclarecer suas dúvidas, enquanto que 46% referem sentir-se à vontade; 58% dos usuários entrevistados referem não observar esforço da equipe de enfermagem em esclarecer suas dúvidas e 42% referem-se que a equipe esforça-se para atendê-los; 54% dos usuários entrevistados referem sentir-se respeitados e cuidados durante a execução de procedimentos, enquanto 46% referem o contrário.

A figura a seguir refere-se ao atendimento de enfermagem durante a realização de procedimentos técnicos:

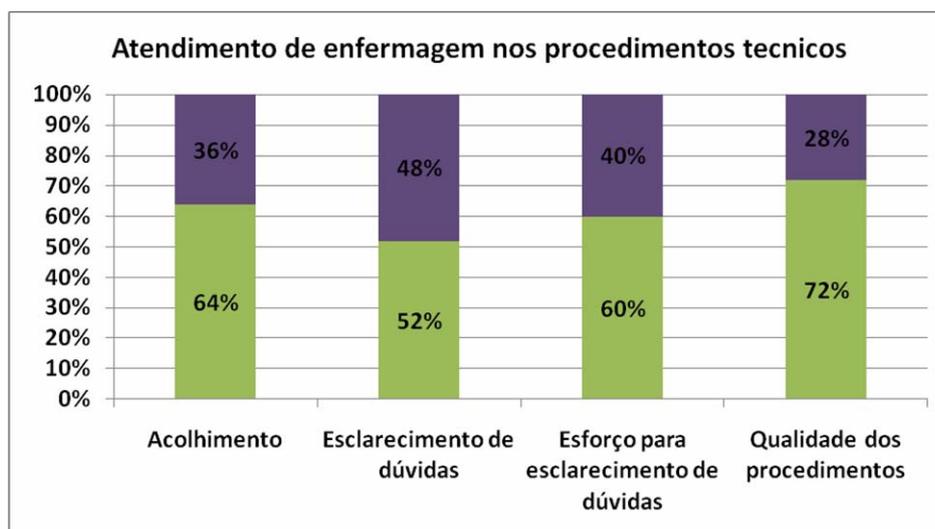


Figura 6. Atendimento de enfermagem na realização dos procedimentos técnicos: 64% dos usuários entrevistados sentem-se bem recebidos pela equipe de enfermagem, enquanto 36% não; 52% dos usuários entrevistados referem ter suas duvidas esclarecidas, enquanto 48% não; 60% dos usuários entrevistados sentem que a equipe de enfermagem não esforça para esclarecer as duvidas apresentadas, enquanto 40% acham que sim; 72% dos usuários entrevistados sentem que a equipe de enfermagem presta os procedimentos com cuidado e respeito à sua pessoa, enquanto 28% não tem o mesmo sentido.

Quanto à equipe de enfermagem entrevistada:

A equipe de enfermagem da Unidade Básica de Saúde “Cidinha Leite” é composta por 06 funcionários sendo 02 enfermeiros, 01 técnica de enfermagem e 03 auxiliares de enfermagem, todos foram entrevistados.

Segundo os profissionais de enfermagem 100% concordam que há necessidade de humanizar o atendimento de enfermagem, embora todos consideram que o atendimento é bom.

Referem que as maiores dificuldades para humanização do atendimento são a sobrecarga de atividades, devido ao número escasso de funcionários.

Com relação ao treinamento para o atendimento humanizado 83% refere que não recebeu treinamento e 17% refere que sim.

CONCLUSÃO

Através da análise dos dados colhidos, percebe-se que a equipe de enfermagem oferece atendimento aos usuários da Unidade Básica de Saúde “Cidinha Leite” no município de Salto Grande – SP, segundo as rotinas implementadas na unidade, voltadas basicamente ao atendimento da pré-consulta e da realização dos procedimentos técnicos.

De um modo geral, equipe de enfermagem e usuários consideram o atendimento prestado de boa qualidade, mas sentem falta de um relacionamento mais humanizado.

Detectou-se que os usuários não sabem identificar os membros da equipe de enfermagem e, na maioria, não reconhecem o enfermeiro, referindo não receber atendimento do mesmo.

Sugere-se ao enfermeiro um trabalho educativo com a comunidade, para que esta possa reconhecer a equipe em suas funções de papéis.

Percebe-se que os usuários não sentem-se à vontade para exposição de suas dúvidas diante da equipe de enfermagem e nem participam de atividades educativas realizadas pela mesma, sendo que até a pós-consulta é realizada pela equipe de recepção.

Destaca-se a importância da pós-consulta ser realizada pela equipe de enfermagem, da consulta de enfermagem e dos trabalhos educativos.

A equipe de enfermagem, na sua maioria, não recebeu sensibilização e treinamento para o atendimento humanizado.

Sugere-se a sensibilização e treinamento da equipe de enfermagem para o atendimento humanizado e a disponibilidade de um número de funcionários suficiente para oferecer qualidade e humanização do atendimento.

REFERÊNCIAS

- BACKES, Dirce Stein; et al. A humanização hospitalar como expressão da ética. **Rev. Latino – Ame. Enfermagem**. Ribeirão Preto: v. 14 n. 1, jan/fev, 2006.
- CASATE, Juliana Cristina; CORREA, Adriana Katia. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 13, n. 1, fev. 2005.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI Escolar: O minidicionário da língua portuguesa**. 4 ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.
- GIORDANI, Anney Tojeiro. **Humanização da saúde e do cuidado**. Ourinhos: Difusão, 2008.
- RIOS, Izabel Cristina. Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde. **Saude soc.**, São Paulo, v. 17, n. 4, dez. 2008 .
- SIMOES, Ana Lúcia de Assis et al . Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 16, n. 3, set. 2007 .
- ROSSI, Flávia Raquel; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Acolhimento: tecnologia leve nos processos gerenciais do enfermeiro. **Rev. bras. enferm.**, Brasília, v. 58, n. 3, jun. 2005 .
- SILVA, Maria Júlia Paes da. **Qual o tempo do cuidado?: Humanizando os cuidados de enfermagem**. São Paulo: Loyola, 2004.
- SILVA, Maria Júlia Paes da. **O amor é o caminho**. São Paulo: Loyola, 2002.
- SILVEIRA, Rosemary Silva da et al . Uma tentativa de humanizar a relação da equipe de enfermagem com a família de pacientes internados na uti. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v. 14, n. spe, 2005 .
- WALDOW, Vera Regina. **Cuidar: expressão humanizadora da enfermagem**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- WALDOW, Vera Regina. **Bases e princípios do conhecimento e da arte da enfermagem**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008.