

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS**  
**INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS**  
**COORDENADORIA DE ENFERMAGEM**

**A Humanização na Interação Enfermeiro e o Paciente/ Família**

**Autores:**  
**Claudete Cândido dos Santos**  
**Karem Carolina Avanzi Souza**

Trabalho de Conclusão de Curso –  
TCC, apresentado a Fundação  
Educativa do Município de Assis,  
como exigência para a obtenção do  
título de Enfermeiro.

Orientador: Prof. João Henrique  
dos Santos

**FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DO MUNICÍPIO DE ASSIS  
INSTITUTO MUNICIPAL DE ENSINO SUPERIOR DE ASSIS  
CURSO DE ENFERMAGEM**

Claudete Cândido dos Santos  
Karem Carolina Avanzi Souza

**A Humanização na Interação Enfermeiro e o Paciente/ Família**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC,  
apresentado a Fundação Educacional do Município  
de Assis, como exigência parcial à obtenção do  
título de Enfermeiro.

Orientador: Professor João Henrique dos Santos

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Titulação Nome do Professor  
Fundação Educacional do Município de Assis

---

Prof. Titulação Nome do Professor  
Fundação Educacional do Município de Assis

---

Prof. Titulação Nome do Professor  
Fundação Educacional do Município de Assis

### **FICHA CATALOGRÁFICA**

SANTOS, Claudete Cândido dos; SOUZA, Karem Carolina Avanzi  
A Humanização na interação enfermeiro e o paciente/família / Fundação  
Educativa do Município de Assis – Fema : Assis, 2009  
31p.

Trabalho de Conclusão de Curso ( TCC ) – Enfermagem – Instituto  
Municipal de Ensino Superior de Assis

1.Humanização. 2. Enfermagem. 3.Cuidar

CDD: 610  
Biblioteca da FEMA

## **Agradecimentos Karem**

Em primeiro lugar agradeço á Deus, pois se não fosse por ele não teria terminado esse trabalho, pois ele é o único amigo que nunca me deixa na mão e sempre está do meu lado.

Professor João Henrique por cada dica e pela sua força de vontade de nos ajudar.

Pai e mãe, enfim toda minha família que sempre me deu muita força, obrigada por me ajudarem todos esses anos, me dando força para nunca desistir e lutar por meus ideais.

Ao meu namorado Vinicius que sempre esteve do meu lado nos momentos que mais precisei, obrigada por tudo que fez por min.

Aos professores e colegas de curso, pois junto passamos por momentos inesquecíveis.

Em especial a minha amiga Claudete por se não fosse por sua ajuda e sua força de vontade não teríamos concluído este trabalho, enfim vencemos.....

Obrigada a todos que me ajudarão!!!!!!!!!!!!!!

## **Agradecimentos Claudete**

Agradeço primeiramente á Deus que se fez presente em todas as etapas da minha vida. Aquele que é o único e suficiente salvador, digno de toda honra e louvor.

A meu esposo Edmundo que esteve ao meu lado nos momentos de desânimo, onde eu teria desistido se não fosse por suas palavras e apoio.

Minha querida filha Anna Laura que mesmo tão pequenina me deu um apoio emocional muito grande somente com sua presença e seu sorriso lindo.

Minha mãezinha tão amada Emilia que me ajudou tanto com suas orações e intercessão a Deus.

A toda minha família, em especial a minha irmã Edna, que muitas vezes deixou seu esposo, lar, não medindo esforços para me ajudar.

Ao professor João Henrique que nos orientou tão sabiamente, obrigado por cada dica. Enfim, a todos os professores e colegas que de alguma forma colaboraram para que hoje eu estivesse aqui.

A minha amiga Karen que fez parte dessa etapa da minha história. Vencemos e hoje concluímos uma parte do nosso sonho.

Enfim, obrigado a todos que de alguma forma colaboraram para que eu concluísse esse curso.

Que DEUS abençoe a todos!!!

## Resumo

Para que o sistema hospitalar vigente se adequasse aos diferentes comportamentos e ações da sociedade, foi inserida a humanização nos atendimentos de saúde.

Na valorização do cuidado, inscrita na vida em suas diversas formas, permite-se mais facilmente compreender as experiências que demarcam o sofrimento e a morte do ser humano. O cuidado em enfermagem leva à necessidade de convivência e experiência com o próximo, respeitando sua dignidade e reafirmando valores, preconizando a essência do cuidado como próprio desta prática profissional.

O cuidado de enfermagem e a humanização são partes significativas na formação do profissional, para isso, requerem a compreensão do sentido e do significado desse tratamento, sua dimensão social e implicação sobre a vida dos pacientes e familiares. Não é, portanto, uma questão exclusivamente operacional do trabalho, mas também, o reconhecimento de sua finalidade para a vida.

Palavras- chaves Humanização – Enfermagem – Cuidar

## **Abstract**

The different behaviors and stock of the society would fit in for the hospitable present-day system, they was inserted in the humanization of the attention of health.

In recognition of attention, the suffering and human beings's death will be invested on life in his various forms, to understand more easily the experiences that they dial . The nursing care carries the need from socializing and experience with others, respecting his dignity and reaffirming the moral values, defending the essence of attention to yes same like this practice.

The nursing cares and humanization are part important in the formation of the professional to do that a understanding of significance and the importance of this treatment, the social dimension and the implications in patients's life and relatives require . Therefore, a subject only of functions, but also the recognition of his effects for life.

**Keywords:** Humanization - Nursing - Care

## Sumário

<b>Introdução.....</b>	<b>2</b>
<b>1. A Humanização.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 A Humanização e Cuidados Paliativos.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 A Humanização na Saúde.....</b>	<b>8</b>
<b>2. Enfermagem e o Papel do Profissional.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1 Cuidar na Enfermagem .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 O Papel do Cuidado.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3 Cuidado ao Cuidador Familiar.....</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Envolvimento dos Profissionais de Saúde no Cuidar.....</b>	<b>18</b>
<b>3. Psicologia Hospitalar.....</b>	<b>20</b>
<b>4. O Paciente Crítico e sua Família.....</b>	<b>22</b>
<b>5. Falhas no atendimento em saúde.....</b>	<b>25</b>
<b>6. Considerações finais.....</b>	<b>28</b>
<b>5. Referências.....</b>	<b>30</b>

## **Introdução**

A humanização da enfermagem fundamenta-se no conceito de integridade do ser, de modo que o paciente e sua família sejam acolhidos da maneira menos agravante a todos.

Essa humanização deve resultar numa sensibilização comportamental, além da comunicação entre os envolvidos dos segmentos e não de uma imposição de direitos e deveres. Só haverá humanização se estiver presente uma postura de respeito ao ser humano, de cordialidade e constante diálogo.

Compreender as ações pode levar a perceber que a Enfermagem não é somente um conjunto de técnicas, mas um processo produtivo que envolve sensibilidade. O cuidar vai além das fundamentações teóricas, exigindo momentos que, somente o contato com o novo pode permitir que aja oportunidade de troca entre pessoas, ou seja, quem cuida e quem é cuidado.

O cuidado em enfermagem articula e valoriza as premissas da vida humana, consistindo em ações de viver e prosperar, revelando o valor que a vida em sociedade requer e a promoção da saúde para o desempenho das atividades na civilização, potencializando as possibilidades do viver e as construções sociais da vida humana.

Os profissionais de enfermagem atuam humanamente, promovendo e restaurando o bem-estar físico, psíquico e social, ampliando as possibilidades de viver e prosperar do paciente.

O distanciamento que havia há tempos entre profissionais e pacientes levou à realização de estudos que ressalvassem a formação acadêmica relacionada à humanização, voltada à necessidade de compreender o cuidado não apenas em seu lado físico, mas também o psicológico como forma de auxiliar o necessitado num momento de angústia.

Nessa formação são de grande importância o estabelecimento de um diálogo franco e esclarecedor, comunicando a aplicabilidade e as ações a serem tomadas.

O cuidado humanístico pretende ao enfatizar o cuidado, expressar a característica do processo interativo do estado emocional e intuitivo para promoção do bem estar do paciente.

## **1 - Humanização**

A humanização compreende a essência do ser, o respeito à vida, a individualidade e a importância de um espaço concreto nas instituições da saúde que vise, em primeiro lugar, os seres humanos que estão envolvidos, abrangendo a visão do atendimento e tentando colocar os profissionais envolvidos na assistência hospitalar, no lugar dos pacientes.

O tratamento humanizado está relacionado às práticas de atendimento ao paciente, com a compreensão, atenção, gentileza e cortesia demonstradas. Humanização quer dizer riqueza em humanidade, sensibilidade, afetividade, sabedoria.

Para que agregue a propriedade de humanizado, o profissional deve possuir características essenciais, como aptidão, conhecimento técnico, trabalho resolutivo, maturidade emocional e pessoal para tratar com serenidade e firmeza com um episódio que está sempre relacionado com a vida ou a morte, dispondo de forte código de ética pessoal, que oriente sua maneira de agir, sempre com respeito ao paciente e a seu trabalho, independentemente de ser vantajoso ou não, entendendo o todo que envolve a doença, seus tratamentos e que ela sempre tem implicações sócio-econômica-afetiva.

Muitas são as classificações para humanização, onde se engloba a preocupação com o próximo, respeitando todas as diferenças existentes entre as pessoas e aceitando a opinião e as decisões do outro, é uma atitude essencial onde há respeito e união, ultrapassando as barreiras da impessoalidade no tratamento. É preciso transmitir ao paciente, um sentimento capaz de fazer com que ele se sinta cuidado, acolhido, respeitado e não vê-lo apenas um doente, mas como pessoa, semelhante com sentimentos.

Humanizar é respeitar mutuamente as relações interpessoais, visualizando o outro com semelhança e confiabilidade, mostrando-se presente em momentos de aflição.

Para Giordani (2008, p. 34) “humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética, ou seja, sem comunicação não há humanização, a qual depende da capacidade de falar e ouvir, uma vez que para humanizar é preciso valorizar o diálogo”.

Ao conviver com pacientes, trata-se não apenas com sua situação presente, mas principalmente com seu futuro, como também, com parentes e amigos que esperam notícias, esses últimos, geralmente relegados a um segundo plano, faz parte do tratamento. Essas pessoas é que determinam se as atitudes do profissional foram satisfatórias ou ruins, nada tendo com a sobrevivência ou não do paciente.

A enfermagem deve manter também com a família, um contato de forma clara, com informações compreensíveis e ponderadas, diminuindo a angustia provocada pelo momento.

O estado emocional da família e das pessoas próximas é fortemente modificado, já que o medo da perda está presente constantemente, devendo os profissionais atentar-se ainda mais para ouvir o que os familiares têm a dizer, o que lhes permite expressar dúvidas, medos, anseios e obter informações sobre o tratamento de seu doente.

A hospitalização de um membro da família produz mudanças freqüentes nas atividades cotidianas, afetando a rotina de vida dos envolvidos, alterando sua dinâmica. Com isto, a enfermagem deve trabalhar as dificuldades de cada família, transmitindo informações de fácil compreensão, eliminando uma possível confusão numa conjuntura que já se encontra o estresse.

Sobre a humanização, afirma Giordani (2008, p. 72):

Assim, quando se fala em humanização na Saúde, vale chamar a atenção de estudantes e profissionais que atuam no mercado, incentivando-os a discutir essa temática para sua conscientização quanto ao exercício da ética e da moral na profissão, assim como o uso do bom-senso para resgate de valores humanitários indispensáveis, favorecendo uma nova forma de pensar vida e perceber o ser humano na complexa dinâmica das instituições que oferecem serviços de Saúde. Em síntese, chamar todos a contribuir para a implantação de uma cultura humanizadora que aprimore a pessoa do profissional.

A rotina diária e complexa que envolve o ambiente da saúde faz com que o profissional, na maioria das vezes, por motivos como, por exemplo, de estreito espaço de tempo, esqueçam de conversar e ouvir o ser humano que está a sua frente, todavia, é primordial

que a enfermagem tenha a iniciativa de orientar as famílias a respeito do estado do paciente e do procedimento utilizado.

A humanização no ser humano, na vida, é uma proposta que ultrapassa as enfermarias, atuando através de ações e palavras, contextualizando e discutindo situações que levam ao crescimento pessoal e profissional.

## **1.1 - Humanização e Cuidados Paliativos**

A humanização e cuidados paliativos têm conjuntamente a função de busca incessante pela dignidade humana, contribuindo e desafiando os profissionais de saúde na transformação do conhecimento em saber.

Perante um ambiente onde o sofrimento e a dor são constantes, deve-se implementar uma política que vise à assistência, ao cuidado e que honre a dignidade do ser humano doente.

Em 1990, a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu os cuidados paliativos como sendo o cuidado ativo e total dos pacientes cuja enfermidade não responde mais aos tratamentos curativos. Controle da dor e de outros sintomas, entre outros problemas sociais e espirituais, são da maior importância. O objetivo dos cuidados paliativos é atingir a melhor qualidade de vida possível para os pacientes e suas famílias.

Muitos aspectos dos cuidados paliativos são também aplicáveis no início do curso da doença, em conjunto com tratamentos anticancerígenos.

Essa definição foi redigida com um foco no câncer. Contudo, os princípios dos cuidados paliativos são aplicados e praticados há muitos anos, em pessoas que estão morrendo com HIV/AIDS e no estágio final de doenças cardíacas, renais e neuronais. (PESSINI e BERTACHINI, 2006, p. 169)

Os enfermeiros passam por momentos de extrema frustração na vida laboral, muitas vezes chegam às unidades de trabalho, pessoas que, por exemplo, tentaram o suicídio e os profissionais da saúde estão fazendo o possível para manter esta pessoa viva. Em qualquer caso, são obrigados a cuidar de todas as pessoas, independentemente de seu caráter, credo, entre outros.

São situações desconcertantes, que provocam indignações, mas que leva a um conceito de que a vida é marcada pela dor e pelo sofrimento.

Muitas pessoas, especialmente de classes mais humildes, somente vão a um hospital em caso de extrema necessidade, isto é, somente para tentativa de preservação a vida, e neste momento, sempre se encontra a presença de problemas angustiantes.

Para o paciente, transtornos como o medo, a solidão, a insônia, depressão, entre outros, contribuem para o aumento da dor. Neste momento, o profissional da saúde deve procurar respeitar a integridade do doente como pessoa, procurando proporcionar um pouco de alívio.

Segundo Pessini e Bertachini (2006, p. 26-27), sobre o assunto:

Em suma, um cuidado adequado dos que estão morrendo no contexto clínico procura respeitar a integridade do doente como pessoa. Procurará garantir que o paciente: a) será mantido livre da dor tanto quanto for possível, de forma que o momento final seja marcado pela dignidade; b) receberá cuidados continuados e não será abandonado ou perderá sua identidade pessoal; c) terá tanto controle quanto possível em relação a decisões relacionadas com seu tratamento, e permissão de recusar as intervenções terapêuticas que prolongam somente o processo de morrer; d) será ouvido como pessoa nos seus medos, pensamentos, sentimentos, valores e esperanças; e) terá a opção de morrer onde desejar.

Diante disso, vê-se a importância da humanização hospitalar e a grandeza da responsabilidade do profissional da área da saúde, devendo-se trabalhar por amor a profissão, colocando o coração e os sentimentos a abraçar a causa humanitária.

Devem-se concretizar direitos e deveres, quanto à assistência médica e de enfermagem, onde esses profissionais prestam atendimentos respeitosos e carinhosos, com terapias adequadas, procurando saber realmente sobre seu estado de saúde do paciente, ambiente propício e apropriado, onde possam viver ou descansar com tranquilidade quando chegar sua hora.

Muitos ambientes hospitalares são desumanos, causando um sentimento de desprezo, abandonado e despersonalização do paciente. Em alguns casos, o enfermo é levado a sentir-se como um objeto, desprotegido em seu bem estar físico, moral, mental, subordinado as regras impostas pela administração hospitalar.

Diretrizes como a interdisciplinaridade, a comunicação e o cuidado necessitam ser focadas na missão do hospital e na visão da equipe para se aperfeiçoar continuamente os meios e as formas de medir a satisfação do usuário interno e externo.

Diante dos inúmeros obstáculos que se apresentam na assistência à saúde, é fundamental atentar-se para a qualidade da atenção prestada. Característica esta, que diz respeito à maneira indissociável ao emprego de tecnologias disponibilizadas num contexto singular onde se encontra quem sofre, sejam indivíduos ou populações, e aqueles que se dedicam a mitigar este sofrimento, profissionais de saúde, gestores ou técnicos.

Os profissionais de enfermagem devem ser compreensivos, buscando entender e considerar as necessidades dos familiares e pacientes, bem como fornecer informações claras e simples, adequadas a sua condição cultural sobre o diagnóstico e tratamento aplicado.

Nos hospitais, a humanização vai além do técnico, preocupando-se com o lado emocional, com um ambiente saudável para o enfermo, fazendo com que ele enxergue os profissionais como pessoas normais como ele, percebendo que se preocupam com seu lado afetivo, com seus problemas e que vão além da enfermidade, procurando recuperá-lo não só de suas condições físicas, mas cuidando das necessidades do próximo.

Nas unidades de cuidados paliativos, ou seja, área assistencial física e funcionalmente nos hospitais proporciona-se um cuidado integral ao doente terminal, onde uma equipe de profissionais assiste estes pacientes na fase final da sua enfermidade, com o objetivo de melhorar a qualidade da sua vida nesta angústia definitiva, atendendo às necessidades físicas, pois o paciente possui graves limitações corporais, sobretudo da dor; psíquicas, com a necessidade de se sentir seguro, com confiança na equipe de profissionais que o trata, com apoio e sem medo do abandono, precisar amar e sentir-se amado; sociais e espirituais do paciente e da sua família.

## **1.2 - A Humanização na Saúde**

Na área da saúde, humanização é importante tanto para os profissionais quanto para os pacientes.

Os programas de humanização desenvolvem ações que buscam a melhoria contínua, priorizando os direitos do cidadão sobre a estrutura operacional e administrativa dos serviços de saúde, resgatando a importância do desempenho dos profissionais da saúde e preservando os direitos de quem necessita.

O Ministério da Saúde apresentou em 2001, o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar, auxiliado pelas secretarias estaduais e municipais de saúde em todo país. Esse programa tinha como objetivo, buscar estratégias para melhoria do contato humano entre o profissional de saúde e o paciente, buscando um melhor funcionamento do Sistema Nacional de Saúde.

Nesse sentido, sem deixar de levar em conta as tantas e tão singulares realidades que integram muitos dos hospitais brasileiros, o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), lançado em 2001 pelo Ministério de Saúde, tem-se empenhado em promover a pessoa humana como valor fundamental no seio das práticas públicas de saúde, tendo em vista a grande deficiência de assistência no Sistema de Saúde em vigor. Um manual foi elaborado por competente equipe multiprofissional, contendo um roteiro operativo em linguagem clara e objetiva, possibilitando, desse modo, que instituições hospitalares passem a plasmar suas próprias soluções e a trilhar caminhos para a humanização do atendimento prestado à população brasileira (MS, 2001). (GIORDANI, 2008, p. 72)

Assim, humanizar na saúde pode ser percebido como a garantia da palavra e à sua dignidade ética, pois dependem da capacidade de ouvir, falar, e da comunicação com os semelhantes.

A Constituição Federal de 1988, em seus artigos 196 e 197, garantem ao cidadão o direito à saúde através de programas de recuperação, vejamos:

Art. 196 - A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação.

Art. 197 - São de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado.

Devem-se transmitir ao ser humano, relações interpessoais mais afetivas e saudáveis, confrontando e sensibilizando assim a pessoa com quem se relaciona numa ação integrada com os demais membros da equipe de saúde.

Também a Política Nacional de Humanização, implementada nas unidades de saúde do Estado, através dos setores de humanização, existente desde 2003, foi elaborada pelo Ministério da Saúde para concretizar os princípios do SUS no dia-a-dia das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários.

É importante lembrar que o respeito à vida humana tem tudo a ver com o valor maior embutido numa possível conceituação sobre humanização da assistência em Saúde. Mesmo adoentado, não é somente o lado material da existência, não podendo assim ser resumido a sinais e sintomas físicos estabelecidos da doença e indicadores da necessidade de tratamento do corpo físico. Dentro dessa linha de pensamento, quem busca assistência, busca cura, e toda vida precisa de cuidado. É verdade que nem sempre a cura é possível, mas o conforto e o alívio para os que não podem ser curados é uma evidência que profissionais de Enfermagem devem sempre ter em mente. (GIORDANI, 2008, p. 76)

Dentre os vários aspectos trabalhados na saúde, encontram-se a evidência de práticas saudáveis e políticas de prevenção, assim como nos tratamentos, a importância da adesão e a redução dos impactos da doença sobre a vida do indivíduo.

Fica claro então, que a humanização do cuidado consiste num processo que perpassa as relações interpessoais a todo o momento, durante cada tentativa ou efetiva comunicação e resolução de problemas. Diga-se de passagem que, para se estabelecer um tratamento, a comunicação é tão relevante quanto mostrar-se cordial e disponível para o cliente e seus familiares, ou a comunicação não se restringe às palavras emitidas, mas na Saúde se deve atribuir elevada relevância aos gestos, às expressões corporais, olhares, timbres e tonalidades de voz. Isso porque a percepção da pessoa enferma tende a ser desconsiderado por muitos trabalhadores em Saúde. (GIORDANI, 2008, p. 76, apud SILVA, 2005).

O serviço de humanização hospitalar desenvolve ações que buscam, de forma organizada, humanizar o atendimento nas unidades, melhorando ainda mais a assistência aos enfermos, através da implantação de ações de promoção humana e adequação de políticas de atendimento, promovendo assim um melhor acolhimento aos usuários dos serviços.

## **2 – Enfermagem e o Papel do Profissional**

A enfermagem é uma profissão que mantém uma estreita relação com o paciente e seus familiares, possuindo um papel primordial na promoção da busca no bem estar do ser humano, atuando na ascensão da saúde, precaução de enfermidades, no transcurso de doenças, nas incapacidades e no processo da perda.

O profissional enfermeiro abrange o ser humano em suas dimensões, como potencialidades, restrições, alegrias e frustrações, envolvendo-se no compromisso assumido com a saúde, auxiliando os pacientes e familiares na superação da doença com habilidade científica, mas também com conforto, cuidado e atenção. Trata-se de uma exigência humana contínua dedicada ao ser humano com o objetivo de reabilitação do doente e acalento aos envolvidos.

Essa arte reveste-se de um caráter com a função de prestar cuidados de saúde a pessoas que estão sofrendo física e psicologicamente. É uma ciência que presta cuidados ao indivíduo doente e as pessoas próximas deste.

Giordani (2008, p. 129) bem fundamenta a importância de um profissional preparado no atendimento humanizado:

Partindo da premissa de que o processo de cuidar não pode ocorrer isoladamente, por compreender uma ação e um processo interativo entre cuidador e ser cuidado, fica clara a importância de a Enfermagem e demais profissionais da Saúde se apresentarem disponíveis e receptivos ao cliente, familiares e a toda equipe de trabalho. [...] Assim, no que diz respeito à humanização da assistência em Enfermagem, o cuidado deve marcar presença positivamente desde o período que antecede o nascimento até a morte, objetivando revelar os valores que constituem o ser humano de modo abrangente e completo em todo o seu percurso natural de vida.

A internação do paciente é um momento sempre difícil tanto para a família quanto a ele mesmo, que pode experimentar sentimentos de incerteza quanto ao presente e ao futuro, emergindo sentimentos que, também, envolvem as suas próprias perspectivas de vida. Com essa situação, muitos questionamentos emergem por parte da família, devendo nestes casos, intervir o profissional com seu senso humanístico, conciliando as diversas funções do enfermeiro.

Condutas de impessoalidade advindas de alguns profissionais podem decorrer da grande demanda dos trabalhos, gerando estresse, desgaste físico e psicológico tanto para a família do paciente como para a enfermagem, o que reduz as interações. Porém, o enfermeiro deve revelar a característica do processo interativo e de fruição na amplitude de sua assistência.

Então, diante dos muitos constrangimentos por que grande parcela da população brasileira passa diariamente ao procurar atendimento em serviços de Saúde, é importante mencionar que nem todos os problemas de relacionamentos estão ligados à questão da violência física, mas principalmente a atitudes que denotam violência moral e psicológica, a qual afeta pessoas de todos os níveis sociais, econômicos e culturais em instituições de Saúde por vezes de renome. (GIORDANI, 2008, p. 132)

Com as deficiências na área da saúde, algumas modificações se fizeram necessárias na sistematização da assistência, onde o enfermeiro sentiu a necessidade de prestar assistência mais direta ao paciente e a seus familiares, destacando sua importância para o restabelecimento do enfermo.

A constituição de um atendimento fundado na integralidade da assistência e na participação social é o foco da humanização na saúde e de suma importância contexto atual.

É fundamental para os enfermeiros compreenderem a necessidade de um atendimento humanizado com familiares e pacientes, já que esta atenção reveste-se como a filosofia da enfermagem, conduzindo o pensamento e conseqüentemente as ações do profissional para a construção de uma vida mais digna e humana.

A prática de enfermagem é entendida como o conhecimento técnico interligado a relações sociais específicas, almejando o atendimento das necessidades humanas, no seu sentido biológico, psicológico ou social.

Para Pessini e Bertachini (2006, p. 90) demonstra a importância do comprometimento entre os profissionais e os cuidados com os envolvidos:

Os profissionais da saúde, dentro do contexto de complexidade crescente verificado nas instituições de saúde e na sociedade, estão à procura de respostas que brotam de sua própria consciência, e nem sempre são encontradas no cotidiano. Um questionamento filosófico importante decorre de nosso trabalho é a crise sobre o significado da vida humana. Qual seria o significado da vida e o cuidado do ser humano? São questões como esta que interpelam a nossa consciência e o nosso coração, que nos estimulam a

buscar respostas mais consistentes e mais profundas. Convivemos cotidianamente com pessoas cuja esperança é viver melhor. Mas que, por ser excluídas e privadas das condições materiais, sociais e humanas mínimas para a sua existência, já não têm nenhuma esperança. Nós, sociedade, não permitimos que elas tenham sonhos de viver, sem fome, com emprego e educação, pressupostos indispensáveis para o exercício da cidadania. A privação desses direitos pode levar a um vazio na existência, tanto para o profissional como para as pessoas que são cuidadas.

A enfermagem é constitutiva das práticas sociais em geral e principalmente do exercício da saúde, agindo como ponto de equilíbrio e de sustentação, pois é a mais próxima do paciente e da família.

O profissional habilitado se preocupa com o estado dos familiares, orientando e informando sobre o procedimento a ser utilizado com o paciente, pois percebem a necessidade de um auxílio que acalente a ansiedade, o nervosismo e a angústia, tendo em mente que um dia possa vivenciar essa situação. Assim, diante de tal circunstância, transmite a família uma assistência humanizada com tranquilidade e confiança.

A recuperação do doente, sua reintegração no meio social e sua reeducação para os cuidados com sua saúde em termos preventivos, representam os fins almejados pelos profissionais da saúde.

Ao amparar o paciente e seus familiares com cuidados humanísticos, o profissional de enfermagem adquire experiência, conquistas que se alcançaram com atitudes seguras, demonstradas através de ações que se inserem cotidiano e que requer um tratamento contínuo, dinâmico e repleto de possibilidades.

Através da prática profissional se realiza uma identificação de experiências e dinâmicas na qual a enfermagem assume um papel de suma importância na manutenção e promoção da saúde e, por ser uma profissão que possui singularidades nos seus conhecimentos, põe em prática o seu pensar através das ações.

## **2.1 - Cuidar e Enfermagem**

O cuidar humanizado visa por parte do profissional da saúde, compreender o valor da vida, exigindo que ele compartilhe com o paciente, experiências e vivências que ampliem o foco de suas ações e assim adquiram maiores possibilidades de sobrevivência.

Deve-se assegurar a cura ao paciente e considerar que certas expectativas são mais temíveis que a doença, dando maior atenção para o que é de seu interesse, não apenas físico e sim ao conjunto que engloba uma vida saudável, mentalmente, socialmente e espiritualmente.

Pessini e Bertachini (2006, p. 71) bem demonstram a importância do cuidar:

O processo de desenvolvimento demonstra a importância da presença de outro ser humano para a superação do desamparo originário que caracteriza as primeiras experiências do indivíduo no mundo. Essa presença estruturante e organizadora, pré-requisito para o desenvolvimento, constitui o paradigma de toda relação terapêutica ou educativa. (...) O cuidar extrai sua essência de tais experiências.

O sofrimento desencadeia uma série de sentimentos e a cura não é o único fator importante, devendo atentar-se também pela urgência do paciente que pode estar precisando de muita atenção de outros profissionais, seja da psicologia, psiquiatria e até da presença de um conselheiro espiritual, como padre, pastor ou outro.

Cuidar demonstra um ato existencial, com atitudes de onde derivam os sentimentos do homem diante do mundo, a outros, e a si mesmo.

O profissional da saúde deve respeitar a ciência do paciente, seja ela qual for, fazendo o necessário para proporcionar a ele atendimento e bem estar. Compreendendo o valor do cuidado, pode-se transmitir uma concepção ética que aprecie a vida como ato valioso em si, com a valorização da própria vida para respeitar a do próximo.

De acordo com os autores Pessini e Bertachini (2006, p. 82), “cuidar pressupõe, portanto, colocar-se ao lado do sujeito, inclinar-se diante de sua dor”.

Assim, ao vivenciar a relação com o paciente, o profissional desenvolve sua prática de aprendizado sobre o cuidado humano, aperfeiçoando seu futuro profissional e automaticamente desenvolvendo novas estratégias e experiências mais dinâmicas e criativas.

Quando se fala e reflete sobre a vida, encontram-se formas diversificadas do cuidar em enfermagem, pois o profissional tem nas mãos algo precioso que deve ser desenvolvido em todos os momentos, principalmente nos mais complexos, ou seja, no cuidado com o outro, manifestando a preservação do potencial saudável dos cidadãos e contemplando a existência como um bem valioso em si.

Os benefícios do cuidar na enfermagem possuem na sua amplitude uma característica humanística ao promover a continuidade da espécie humana saudavelmente humanizada inserindo-se no contexto da liberdade e da autonomia, contribuindo como suporte para viver bem, promovendo condições para uma vida saudável, em benefício do bem comum, cooperando na saúde ou na recuperação do indivíduo.

Cuidar na Enfermagem envolve a interação de enfermeiro com o paciente, exigindo um conhecimento que abrange a sensibilidade no tocar, no olhar, no saber sentir e captar as emoções de quem está cuidando.

Solicitude, diligência, zelo, atenção devem se concretizar no contexto da vida em sociedade, colocando-se no lugar do outro, geralmente em situações diversas. Compreender o valor do cuidar consiste em envidar esforços de um ser humano para outro, visando proteger e preservar a humanidade, auxiliando pessoas a encontrar significados na doença, sofrimento e dor, bem como, na existência.

Giordani (2008, p. 72-73) assim conceitua o cuidar:

[...] as práticas de Saúde são efetivamente alteradas a partir da transformação da maneira de os sujeitos se relacionarem. As relações no campo da Saúde se transformam quando, por um lado, experimentamos a inseparabilidade entre as práticas de cuidado e de gestão do cuidado. Nesse sentido, cuidar e gerir os processos de trabalho em Saúde compõem uma única realidade, não havendo como mudar os modos de atender a população num serviço de Saúde sem que se altere também a organização dos processo de trabalho, a dinâmica de interação da equipe, os mecanismos de planejamento, de decisão, de avaliação e de participação.

Prestar cuidados é uma virtude que integra os valores da profissão, compartilhando com as demais pessoas experiências e oportunidades, especialmente as que configuram o bem maior, a vida, que se apresenta na essência do cuidado de enfermagem.

Ao entrelaçar o cuidado ao paciente no contexto de um agir solidário, o profissional respeita as razões morais de cada indivíduo, ao mesmo tempo em que convive com dores e alegrias advindas da relação interpessoal.

Desta forma, cuidar e solidarizar significa comprometimento e engajamento do profissional para com o paciente, envolvendo a compaixão e a ternura, valorizando a vida, que ocupa um lugar central no conjunto dos valores da humanidade.

## **2.2 O Papel do Cuidado**

A enfermagem é a cuidadora; é a primeira a profissionalizar o cuidado, que busca promover, recuperar ou manter sua dignidade.

Para saber-mos o que realmente é um cuidado humanizado devemos nos colocar no lugar do ser que é cuidado para sentir quais são suas verdadeiras necessidades, garantindo conforto no atendimento.

Com a industrialização a tecnologia está cada vez mais presente em hospitais, mas quando se fala em saúde não substitui trabalho humano pelo mecânico, por isso uma pergunta vem à tona:

- Está acontecendo o cuidado?

O cuidado de enfermagem busca iniciativas valores pensamentos, ou seja, formas de melhorar o contato humano entre o profissional e o paciente, visando atenção total a saúde do paciente.

“Qual o tempo do cuidado”? Decidi dividir essa minha preocupação com as alunas de pós-graduação deste ano são colegas que também vivem realidades difíceis, (UTI, CO, emergência, atendimento domiciliar, ensino) mas que dispuseram a pensar sobre a prática diária e partilhar essas reflexões com quem quer conscientemente, repensar como tem cuidado. Não porque descobriram “a fórmula mágica” em cada contexto, mas por que assumiram que “têm um caso de amor com a vida”, e quer aproveitá-la o Máximo possível, ancorando o verbo amar diariamente: cuidado. (SILVA, 2004, p.15)

Sabemos que hoje em dia muitos profissionais, somente olham para as tarefas, patologia, mas não cuidam do principal que o paciente. Fazem suas obrigações sem ouvir, conversar, sem contato e nem ao menos enxergar quem ali está.

Será que um abraço uma palavra amiga, ouvi-ló, também não é cuidado, às vezes tudo isso é muito melhor que qualquer remédio e a solução para esse indivíduo.

Em alguns casos não é só o paciente que precisa de cuidado, mas também a família que esta acompanhando; assim como o usuário quer informações o familiar deve estar á par de todo tratamento a ser realizado, necessitando também de um toque, amor, carinho e atenção.

SILVA, (2004, p. 80), diz que é necessário ter paciência, persistência, auto-observação constante e treino contínuo no dia-a-dia de nossa capacidade de nos expor, de prestar atenção nas pessoas e responder aos estímulos com habilidade no contato humano. Ressalta ainda que houve grande evolução técnica no caso de enfermeiros e profissionais da saúde, porém nas questões éticas nem sempre conseguimos manter a humanização nas pequenas coisas, como olhar nos olhos, o sorrir, o sentar, o ouvir e o apertar a mão.

Como o hospital é um lugar que nós traz tensão, se o paciente está ali é por que precisa de atenção e cuidados especiais e se sentirem o mais relaxado possível como se estivessem em casa, valorizando-o como um todo, mantendo uma boa comunicação fazendo a diferença e gerando satisfação pra ambos.

### **2.3 - O Cuidado ao Cuidador Familiar**

Considerando que o cuidador familiar em alguns casos tem a sobrecarga física e psíquica e também a tolerância das famílias a respeito das incertezas sobre o estado de saúde do paciente.

Por isso a equipe de saúde deve manter uma continua comunicação e compreensão e paciência, mostrando sempre uma vista da situação privilegiada de que tudo esta sendo feito pelo paciente, se preocupando em cuidar do cuidador.

Assim como os familiares, os cuidadores de enfermagem lidam com a morte, o sofrimento, o desespero, a desesperança, as dúvidas, as pressões e muitas situações que nem podemos imaginar.

Lutamos pra certar sempre, mas erramos às vezes, por isso são perdoáveis por sermos seres humanos e não máquinas se fossemos máquinas, simplesmente éramos substituídos, como seres humanos precisamos de cuidados.

Enfermeiros transmitem amor, conforto, daqueles que participam do seu dia a dia com boas e más notícias, demonstrando admiração e esperança, fazendo acreditar que tudo no final dará tudo certo. Permitindo o acesso dos cuidadores familiares e um importante passo a atenção humanizada abrindo espaço para o bem estar dos próprios cuidadores.

#### **2.4 Envolvimento dos Profissionais de Saúde no Cuidar**

Quando falamos em envolvimento, estamos trocando sentimento, amor, respeito, permitindo que sejamos ao mesmo tempo um só. Ao ter sentimentos é preciso ter compreensão ao percorrer caminhos difíceis, ter apoio para dividir dúvida que surjam ao longo da vida.

Assim se estabelece confiança, harmonia, aumentando chances no processo de recuperação do paciente com ajuda dos familiares e equipe de enfermagem.

Para se estabelecer uma relação de confiança ao cuidar do paciente e sua família, é necessário à sintonia, respostas, soluções e ajuda. Saber conversar, ouvi-lo, encontrando no profissional uma luz e um incentivo de lutar durante seu percurso.

O enfermeiro mostra que a luz existe e que está em cada um e por isso, os auxiliam com a força e faz com que sigam o caminho.

“É preciso se cuidar e continuar cuidando” (SILVA, 2004, p.120).

Quando amparados, cuidados ajudam a diminuir angústia e dor.

A comunicação é definida como um processo de emitir, transmitir e receber mensagens por meio de métodos convencionados, por meio tanto da linguagem falada ou escrita como de outros símbolos ou signos sonoros e visuais. É um processo natural presente nas relações interpessoais e uma ferramenta fundamental e indispensável para o processo do cuidar em enfermagem. (SILVA, 2004, p.89)

### **3- Psicologia Hospitalar**

As doenças, principalmente as terminais, causam em quem padece e na sua família um intenso desgaste. Assim, freqüentemente, toda a atenção dos membros da família concentra-se no doente e, se a sobrevivência se prolonga, o desajuste pode ser duradouro.

A psicologia hospitalar busca proporcionar acolhimento, conforto e relação adequada ao contexto envolvido. É necessário manter uma atitude de respeito e interesse, com perguntas gerais, não constrangedoras, observando as reações emocionais e analisar o que está sendo expresso, respeitar o silêncio ou o choro, mas ajudar gentilmente o paciente e os familiares a saírem deles.

Quando se tratar de um encaminhamento para atendimento, é importante que o paciente saiba que passará por uma avaliação e a enfermagem ou o médico deve informá-lo deste procedimento, fornecendo as informações e esclarecendo os motivos do atendimento.

Deve-se permitir a interação do histórico da doença, ouvindo livremente o relato do paciente, identificando os problemas presentes no paciente e estabelecendo uma relação de confiança e de esperança, com demonstrações de afeto, respeito e atenção.

O atendimento profissional deve esclarecer ao paciente quanto ao sigilo, buscando informações importantes para sua melhora e visando minimizar o sofrimento provocado pela hospitalização e pela doença, lembrando sempre que o doente tem problemas, necessita de cuidados especiais e que é um semelhante e não de um enfermo somente.

Na atuação psicológica busca-se analisar as situações de conflitos não explicitadas que envolvem tanto a equipe quanto à instituição. Colhe e analisam-se as informações com os pacientes, família e equipe, realizando um diagnóstico da situação para suavizar a crise e restabelecer a relação profissional e paciente.

A atenção psicológica no hospital foca a promoção de mudanças, facilitando as relações, numa atividade preventiva e curativa, avaliando os conteúdos manifestos e latentes em relação à doença e ao sentido dado pelo indivíduo à hospitalização, tendo

como função diagnosticar e compreender o que está envolvido na queixa, no sintoma, na patologia, contribuindo também para a humanização do hospital numa função educativa.

Todo trabalho pode ser feito de duas maneiras diferentes: intuitivamente ou de maneira metódica. A intuição se dá quando fazemos uma coisa sem saber claramente como fizemos tal coisa. Baseia-se no talento, numa disposição natural. Já o método se refere a uma seqüência de ações que conseguimos explicar racionalmente. Para trabalhar em psicologia hospitalar é preciso um mínimo de talento, de intuição, de jeito, mas isso não basta: há que se buscar o entendimento racional do processo de adoecimento e o planejamento consciente das ações terapêuticas. (SIMONETTI, 2004, p. 34)

A situação de internação por si representa um desafio à capacidade de adaptação do paciente, provocando reações diversas em cada pessoa, de acordo com os fatores característicos a cada um. Dentre eles pode-se citar uma experiência anterior de hospitalização, a idade da pessoa, aspectos da personalidade, capacidade de superação, apoio da família, recursos sociais, dentre tantos outros.

A reação de cada paciente varia em função do grau da enfermidade, ou seja, de curta duração, longa evolução, ou ainda, tendo como agravante o tipo de tratamento que deverá ser submetido, como paliativo, mutilante ou incapacitante.

Para muitas pessoas, a única possibilidade imediata diante da doença é a negação. Quando alguém nega a doença, não o está fazendo de caso pensado, propositadamente, e muito menos para irritar a equipe médica ou os familiares. O paciente o faz porque naquele instante é o que ele pode fazer. Talvez logo adiante possa assumir outra posição diante da doença, mas por ora a negação é a arma que ele tem. Com isso queremos dizer que a negação deve ser respeitada, e não confrontada a qualquer custo nem a qualquer hora.

[...]

Muitos pacientes não negam a doença para si, mas podem esconder sua existência das pessoas mais queridas e próximas, numa tentativa de protegê-las. (SIMONETTI, 2004, p. 39-41)

Na maioria dos casos os sintomas negativos são passageiros e melhoram com apoio psicológico e boa comunicação.

Com o atendimento psicológico busca-se focar a reestruturação do paciente, através da comunicação e trabalhando-se as realidades distorcidas que possui sobre a doença e a hospitalização. Na maioria dos casos, qualquer doença que exija cuidados médicos altera de alguma forma, a atuação interpessoal e social do indivíduo.

#### **4-O Paciente Crítico e sua Família**

O paciente crítico e sua família precisam ser acolhidos e compreendidos a partir de sua história pessoal e social, suas crenças, valores e sentimentos, ou seja, tornar sua permanência no hospital menos traumática. Já que o hospital na maioria das vezes representa perdas, dor e sofrimento.

O enfermeiro busca assistência e compreende as necessidades dos familiares das pessoas internadas, compartilhando informações do estado de saúde do paciente.

O atendimento do paciente deve respaldar um repensar do cuidar, o profissional de saúde deve procurar medir suas ações, a partir de uma efetiva relação enfermeiro - família - cliente, levando humanização do cuidar pelo compartilhar as perspectivas de vida.

Geralmente pacientes graves são atendidos em unidades de terapia intensiva (UTI), porque necessitam de monitorização e acompanhamento para uma medida preventiva.

Unidade de terapia intensiva traz aos familiares uma idéia de gravidade e perda por isso a equipe de enfermagem dedica todo o seu cuidado ao enfermo e menos á família. O contato com os familiares geralmente são curtos, durante as visitas aos pacientes, por isso a enfermeira deve estar atenta ao paciente e manter técnicas de comunicação interpessoal e comunicação efetiva.

“Para a família e paciente é um tempo do qual muitos não gostam de lembrar pelo sofrimento, pela dor, risco da perda que emerge com a internação na UTI”. (SILVA, 2004, p.53)

O enfermeiro que cuida desses pacientes trabalham com necessidades sentidas pela família auxiliando na recuperação. Por isso vínculo com pacientes e suas famílias, proporcionando participação no cuidado.

A família é um grupo fundamental para o ser humano que serve como base de apoio e fortalece, e com o sofrimento de um integrante desestrutura a família, o enfermeiro possibilita a construção de uma relação entre profissionais de saúde. Familiares

apreenderem a lidar com situações dolorosas, porém é preciso reconhecer que desejam a recuperação do paciente, sendo, a troca de informações e experiências são resultados de assistência e humanização.

O enfermeiro tem o compromisso de incluir as famílias nos cuidados de saúde. A família dá o significado para o bem estar à saúde de seus membros, obrigando o Profissional a prestar assistência mais centrada à família, como parte integrante da prática de saúde.

As pessoas precisam acreditar em algo sobrenatural que auxilie conviver com as angústias, tendo fé acreditando na esperança de superar seus medos e angústias, funcionando como momentos de defesa de tensão e dor, obtendo a necessidade de buscar apoio em um ser superior.

Durante o atendimento de emergência o enfermeiro permanece com o paciente e seus familiares, no momento da admissão e intervenção até sua alta.

Conhecendo melhor a família construímos uma relação entre profissional e familiares, ensinando-os há apreender a lidar com situações dolorosas, ou seja, troca de informações e experiências.

Conforme vi, em algumas literaturas revisadas a notícia que o paciente se encontra em estado crítico, provoca um desespero nos familiares, surgindo uma série de suposições e medo abalando o estado emocional da família. Por isso informações mais claras e precisas fazem à família confiar no atendimento e sentir-se mais segura. Diante de uma ameaça de vida a família vê os profissionais de saúde como uma reversão do quadro e manutenção da vida.

Tensão e ansiedade são sentimentos de respostas do indivíduo quando enfrenta coisas boas e ruins, por isso geralmente tentam não passar seus sentimentos diante do paciente, buscam o equilíbrio e a confiança.

Um dos fatores que limitam a assistência da enfermagem é a falta de tempo para a nossa reflexão, e é sobre ele que falaremos adiante com considerações sobre o efeito que ele exerce sobre nossas vidas, como pode interferir em nossa comunicação e em nossos relacionamentos, e, sobretudo como essa relação se dá no contexto do trabalho em serviço de emergência. (SILVA, 2004, p.103)

Segundo teoria de Horta (1979), a enfermagem é a uma ciência e arte de assistir o ser humano no atendimento de suas necessidades básicas, tornando independente desta assistência quando possível, através do ensino do auto cuidado, recuperando, mantendo e promovendo a saúde em colaboração com outros profissionais.

Através desta teoria percebemos que o papel do enfermeiro vai além do cuidar de sinais e sintomas físicos apresentados pelo cliente, devemos identificar os problemas, assistir o indivíduo, visando suprir as necessidades apresentadas avaliando a assistência prestada e garantindo a eficácia de sua recuperação.

## **5 - Falhas no atendimento em saúde**

A humanização é um procedimento complexo, envolvendo mudanças de comportamento, o que sempre causa insegurança e resistência.

Buscar formas efetivas para humanizar a prática em saúde implica em críticas que permitam compreender além da instrumentalidade, envolvendo dimensões filosóficas que lhe imprimem um significado.

Humanização emerge como necessidade no contexto social, devido a situações indignas presentes nas instituições de saúde que fazem parte do dia-a-dia.

Na organização do atendimento em saúde são apontadas algumas falhas, como por exemplo, longas esperas, prorrogação de consultas, deficiência de regulamentos, precárias instalações e equipamentos, bem como falhas na estrutura física entre outras.

Também aspectos ligados especificamente ao doente, como o anonimato, a perda da individualidade, mau preparo psicológico e de informação, falta de ética por parte de alguns profissionais, são características peculiares e alguns hospitais.

No que diz respeito às condições de trabalho dos profissionais de enfermagem, as pesquisas elaboradas demonstram baixos salários, dificuldade na relação da vida privada e profissional, longas jornadas de trabalho, sobrecarga das atividades, gerando um cansaço físico e mental.

A racionalização e a mecanização exagerada no trabalho atuam como desestimulantes na humanização, pois os profissionais passam a enxergar o paciente apenas como um evento interessante.

Alguns profissionais de enfermagem atuam em hospitais expostos a condições de trabalho precário que, aliadas às suas condições de vida, potencializam as possibilidades

de adoecimento. A sobrecarga de trabalho é um aspecto evidente vivido, não se restringindo às suas atividades.

O devotamento, a abnegação, a dedicação são características aceitas como próprias da profissão de enfermagem, pois o prazer no trabalho está relacionado à tarefa cumprida que, em último caso, é a manutenção de vidas.

O paciente busca subsídios para compreender o que está acontecendo em sua vida e ao mesmo tempo um alívio para si. Assim, o atendimento humanizado amplia a visão do paciente na doença e no seu enfrentamento, diminuindo a ansiedade, melhorando a qualidade de adesão ao tratamento, auxiliando o paciente a utilizar-se da forma mais adequada dos seus mecanismos oferecidos e ampliando a capacidade de conscientização.

A valorização da vida é um dos suportes da construção para uma melhor qualidade na assistência médica.

A forma como o profissional de saúde age no processo de adoecimento e enfrentamento da doença por que passa o paciente, é um valioso diferencial na atuação da hospitalização.

A relação do profissional com o paciente é um requisito fundamental na compreensão do processo de humanização, pressupondo a interação entre ambas as partes, com expectativas e funções esperadas pela sociedade.

Muitos hospitais se consideram atuantes e operadoras de políticas que visam a humanização, mas sob a ótica de estrutura física, o que são necessárias, porém não se refere a ações pontuais, que atuem com eficácia.

Tecnologia e humanização buscam conciliarem, adequando os estudos da ciência ou da racionalidade como meio para atingir uma sociedade mais humana. A compreensão da

humanização está relacionada a um modo de perceber o paciente no contexto dos serviços de saúde.

## **Considerações Finais**

O profissional de enfermagem possui um papel preponderante na busca da ascensão do bem estar do paciente, atuando na promoção da saúde, prevenção de enfermidades, no transcurso de doenças e nas incapacidades das pessoas doentes e as ligadas a estas.

A humanização torna as ações para com seus próximos dignas e condizentes com a condição de ser humano, dando atenção, principalmente para as necessidades básicas, agindo em prol da melhoria do paciente, refletindo no bem-estar coletivo.

Uma formação humanística contrapõe-se à mera instrumentalidade, dando sentido existencial ao cuidar. Assim, a enfermagem caracteriza-se como uma profissão que potencializa a saúde do doente.

A sociedade em geral necessita de profissionais preparados, que interajam e desenvolvam atividades específicas de cuidados hospitalares. É desta forma que estruturas se estabelecem, priorizando a vida.

Os cuidados de enfermagem incidem na alma da profissão, baseando-se no desenvolvimento de técnicas e procedimentos, bem como na sensibilidade e habilidade para cuidar do próximo.

As ações tornam-se reflexivas quando reconhecidas com compromisso constante, relacionado com o ensinar e o cuidar, implicando num incentivo ao pensar cada vez mais no seu fazer.

A importância e a responsabilidade do enfermeiro quanto à observação e atendimento das necessidades do paciente devem ser observadas, uma vez que possui função específica na melhora do estado emocional destes e de seus familiares, já que suas atitudes podem promover ou evitar um quadro de recuperação, pois nestes momentos tanto paciente quanto familiares passam por um período de incertezas.

Momentos estes, compartilhados por pacientes aos profissionais, permitindo o enriquecimento da experiência, através de envolvimento pessoal e a familiarização com sentimentos vividos fora de sua própria experiência pessoal.

Empenhar-se na relação com o doente exige que o profissional valorize a afetividade e a sensibilidade como elementos necessários ao cuidar.

Ser sensível para escutar e dialogar, mantendo relações éticas e solidárias envolve um aprendizado contínuo.

As expansões sobre a natureza humana e o desenvolvimento de atitudes de valorização do homem são fundamentais para a humanização, sendo prioritária a inclusão de conteúdos relativos aos aspectos psicológicos e sociológicos que contribuam na busca por novas abordagens em saúde.

Nota-se que a humanização também está voltada ao campo da filosofia, pois analisa as formações acadêmicas e práticas assistenciais, refletindo no cotidiano, com o paciente necessitado e valorizando seus aspectos.

Ao abordar sobre os sentimentos do paciente hospitalizado, tem-se como base fundamental a transmissão de segurança, apoiada a aceitação ao tratamento.

## Referências

ALMEIDA, M.C.P.; ROCHA, U.S.Y. **O saber da enfermagem e sua dimensão prática**. São Paulo: Cortez, 1886.

COFEN - CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. **Código de Ética dos profissionais de Enfermagem**. Brasília (DF) 2000.

DICIONÁRIO. **Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2002.

GIORDANI, Anecy Tojeiro. **Humanização da Saúde e do Cuidado**. São Caetano do Sul/SP: Difusão Editora, 2008.

HORTA, W. A. **Processo de Enfermagem**. São Paulo: Epu, 1973.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Política Nacional de Humanização (PNH): Humaniza SUS - Documento-Base**. 3. ed. Brasília, 2006.

PESSINI, Leo; BERTACHINI, Luciana. **Humanização e Cuidados Paliativos**. São Paulo: Loyola, 2006.

SIMONETTI, Alfredo. **Manual de Psicologia Hospitalar**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SILVA, M. J. P. **Qual o Tempo do Cuidado? Humanizando os Cuidados de Enfermagem**. São Paulo: Loyola, 2004.

## **Referencias eletrônicas**

Brasil. Constituição Federal. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/Constituicao/Constituicao.htm>> Acesso em 25 de jul. 2009

Brasil. Código Civil Brasileiro Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/ccivil03/LEIS/2002/L10406.htm>> Acesso em 26 de jul. 2009.

Brasil. Ministério da Saúde. Humanizadas. Disponível em <<http://www.saude.gov.br/humanizadas.htm>> - Acesso em 25 de jul. 2009.