



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

CAROLINE LEME NOGUEIRA

## HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

Assis  
2013

CAROLINE LEME NOGUEIRA

## **HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR**

Trabalho de conclusão apresentado ao Curso de Administração de Empresas do Instituto de Ensino Superior de Assis - IMESA e à Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito à obtenção do Certificado de Conclusão do Curso de Bacharelado em Administração.

Orientador: Maria Beatriz Alonso do Nascimento

Assis  
2013

## FICHA CATALOGRÁFICA

NOGUEIRA, Caroline Leme Nogueira

Humanização Hospitalar / Caroline Leme Nogueira. Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA – Assis, 2013.

29p.

Orientador: Professora Maria Beatriz Alonso do Nascimento.

Trabalho de Conclusão de Curso – Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA.

1.Humanização. 2. Relações Humanas e Trabalho..

CDD:658

Biblioteca da FEMA

# HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

CAROLINE LEME NOGUEIRA

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e à Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito do Curso de Graduação, analisado pela seguinte comissão examinadora:

**Orientador:** Prof. Maria Beatriz Alonso do Nascimento

---

**Examinador:** Prof. Claudiner Buzinaro

---

Assis  
2013

## **RESUMO**

Este trabalho apresenta a Humanização em hospitais que desenvolvem projetos que têm o objetivo de oferecer aos pacientes um tratamento que demonstre o compromisso com a sua recuperação e o respeito que todo ser humano deve receber. Também é apresentado o relacionamento mantido entre os profissionais que atuam nesses hospitais e que são inseridos nesse contexto.

**Palavras-chave:** Humanização; Relações Humanas no Trabalho.

## **ABSTRACT**

This paper presents the Humanization hospitals that develop projects which aim to offer patients a treatment that demonstrates our commitment to your recovery and respect that every human being should receive. Also presented is the relationship maintained between the professionals working in these hospitals and are inserted in this context.

**Keywords:** Humanization; Human Relations at Work.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2 HUMANIZAÇÃO .....</b>	<b>7</b>
2.1 HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE.....	8
<b>3 HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR .....</b>	<b>16</b>
3.1 A IMPORTÂNCIA DOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE .....	20
3.2 PROJETOS DE HUMANIZAÇÃO EM HOSPITAIS .....	22
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>27</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>28</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A humanização Hospitalar se faz necessária nos hospitais brasileiros devido a necessidade de se oferecer ao paciente um atendimento de dedicação, onde este e sua família se sintam seguros, mesmo em caso em que os hospitais ofereçam toda a infraestrutura necessária. Baseados em pesquisas realizadas com pacientes hospitalizados, considera-se que a atenção e a dedicação dos profissionais da saúde que trabalham na rede hospitalar são de fundamental importância na recuperação dessas pessoas.

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo apresentar projetos desenvolvidos em hospitais brasileiros, inseridos em realidades diversificadas, que comprovam os benefícios oferecidos pela humanização.

É importante salientar que a humanização não está voltada somente aos pacientes e seus familiares, muitos dos projetos envolvem os profissionais que fazem parte do quadro de funcionários dos hospitais e muitos casos a comunidade também é parte do trabalho.

Este trabalho então apresenta nos primeiros capítulos a definição de Humanização e o seu papel na área da Saúde, mais especificamente no contexto hospitalar.

Apresenta também a necessidade de se ter uma sociedade humanizada, onde os indivíduos possam ter uma maior qualidade de vida e relações que o façam se sentir parte pertencente a uma realidade.

## 2 HUMANIZAÇÃO

Praticar a humanização em um processo laboral facilita a aproximação entre trabalhadores de qualquer segmento e aqueles a quem oferece seus serviços. Essa aproximação mostra aos indivíduos que eles são parte da sociedade e assim que busquem seus direitos e exerçam a democracia, assim, fazendo com que os atos desumanos sejam discutidos e a dignidade seja resgatada.

Em relação ao conceito de Humanização, Oliveira (2006), considera que essa: caracteriza-se em colocar a cabeça e o coração na tarefa a ser desenvolvida, entregar-se de maneira sincera e leal ao outro e saber ouvir com ciência e paciência as palavras e os silêncios. O relacionamento e o contato direto fazem crescer, podendo cada indivíduo se reconhecer e se identificar como ser humano, ou seja, é esse o processo humanizado.

Segundo Giostina (2000) alguns fundamentos propostos para a nova organização e a cooperação, devem inspirar mecanismos e instrumentos que conduzem a transformação da sociedade no rumo de sua humanização.

O fato de serem instrumentos operacionais não deve, no entanto, retirar deles sua dimensão ética que pode ser expresso da seguinte forma:

- a desconcentração, tem na participação seu componente ético;
- a cooperação, o tem na solidariedade.
- a sociedade humanizada, deles decorrente os realiza no equilíbrio social, ou na equidade, no amor e na paz.

O diálogo também é parte do processo de humanização, por isso deve ser valorizado, para que haja entendimento claro sobre as informações a serem

passadas para o paciente e sua família. Assim como, os profissionais compreenderem as dúvidas dos mesmos.

A comunicação não verbal também pode ser vista como parte da Humanização, pois gestos e olhares também fazem parte da comunicação, pois a empatia e a comunicação verbal ou não verbal são pré-requisitos necessários para uma ação recíproca entre as pessoas.

Consideramos então que esses elementos fazem parte de um mesmo processo que deve ser harmônico, objetivando atingir uma sociedade humanizada.

A humanização é o ato de tornar o indivíduo mais humano, oferecer condições sociáveis, valorizando e respeitando seus princípios éticos e morais. É sinônimo de empregar sabedoria e sentimento nos cuidados prestados, agir de maneira sincera e leal ao outro, ouvir com ciência e paciência o pedido de socorro escondido por de trás de conflitos, dores, incertezas, solidão, carência, enfim, sensações inerentes de pessoas envolvidas em um processo de perdas. É neste exato momento de troca que se executa a humanização.

Baraúna (s.d.) afirma que a “humanização é um processo de construção gradual, que é realizada através do compartilhamento de conhecimentos e de sentimentos.” Sendo assim podemos considerar que o indivíduo humanizado é o que compartilha o que tem de melhor, sua dedicação, seu conhecimento.

A humanização é a interação entre duas ou mais pessoas, envolvendo respeito, ética e relacionamento interpessoal, dependendo da reciprocidade entre remetente e destinatário, onde o interlocutor interpreta e acrescenta informações.

Para Mezomo (1995), humanizar é ter o respeito à outra pessoa como condição para sua realização, reconhecendo a sua posição e das organizações que construídas, como é o caso dos profissionais da saúde que têm no enfermo a razão de sua realização pessoal e profissional. Entretanto para o autor, praticar a humanização não se trata apenas de princípios morais, mas também o respeito com os seres humanos.

Humanização precisa ser sentida e notada, tanto pelos pacientes e familiares como pela equipe profissional; o cuidado resume-se na responsabilidade profissional e

esforço de tratar as pessoas, respeitando suas necessidades, estimulando sua potencialidade e considerando sua autonomia nas escolhas. Portanto, entende-se que humanização não é somente uma técnica, um artifício, mas uma atitude positiva no processo vivencial.

De acordo com Pessiniet al (2004), o homem passa nos dias de hoje, por uma grande crise de humanismo, pois presencia grandes transformações na economia, política, tecnologia, esportes, direitos e deveres do cidadão, família e saúde, que fazem com que este deixe de ter compaixão pelo próximo, ou seja, não pratique a humanização, fazendo que o desrespeito e violências pelo próximo vire rotina.

Giordani (2008,p.25) afirma que: frequentemente, violências morais, psicológicas e físicas ocorrem em muitas instituições de saúde públicas e privadas de nosso país tendo como atores diretos, profissionais que lidam com a clientela e indiretos, dirigentes de instituição e administradores públicos envolvidos mais frequentemente com a burocracia. O autoritarismo de administradores e médicos, o abuso do poder, a banalização do sofrimento ainda atinge muitos hospitais.

## 2.1 HUMANIZAÇÃO NA SAÚDE

A humanização na saúde pode ser vista em postos de atendimento ao paciente, em clínicas médicas, em consultórios de fisioterapias etc.

Serão apresentados nesse trabalho as condições e a qualidade do atendimento oferecidos, os conceitos de assistência à saúde e a valorização da vida humana e cidadania, a implantação de iniciativas de humanização que venham a beneficiar os usuários e profissionais da saúde e o fortalecimento de iniciativas já existentes.

O ato e o fato de humanização em hospitais são necessários justamente para que não ocorra o desconforto para os atendidos e para aqueles que trabalham nesses ambientes.

Para Giordani (2008) nas relações vivenciadas em hospitais são necessários atributos como, compaixão, competência, confiança, consciência e comprometimento. As cinco atitudes citadas pela autora têm finalidade de ajudar o cuidador a ter mais responsabilidades de seus atos com o indivíduo a ser cuidado.

Giordani (2008, p.46) ainda afirma que esses cinco atributos devem ser vistos como:

- a compaixão é interpretada como sensibilidade, a dor pela participação na experiência do outro e como compartilhamento da condição humana.
- a competência é caracterizada pelo estado de possuir conhecimentos, habilidades, energia, capacidade de julgamento, experiência e motivação para responder a contento as demandas das responsabilidades profissionais nos serviços de saúde.
- a confiança se desenvolve através de relações respeitadas, segurança e honestidade.
- consciência moral, o cuidador precisa estar atento a natureza do que ocorre com os pacientes oferecendo a eles a satisfação de bem estar e cuidado.
- comprometimento e resposta aos desejos e obrigações que resultam na ação, na atitude de cuidar do outro.

A esse respeito, afirma Waldow (2004, p.102) que ao serem cuidados de forma competente e amável os pacientes se sentem seguros.

É importante considerar-se também que em um hospital é necessário que a estrutura física também seja adequada para que os pacientes e colaboradores estejam satisfeitos com os serviços prestados e oferecidos, pois de acordo com Hunter (2006, p.43 e 44):

(...)Quando nos dedicamos a identificar e atender necessidades legítimas dos outros(servir),descobrimos que é preciso fazer alguns sacrifícios.Quando rompemos com o "eu" e nos empenhamos em atender as legítimas necessidades dos outros,nossas carências também são satisfeitas.

Para que o trabalho de um profissional seja eficiente e ao mesmo tempo humanizado é necessário conhecimento, aperfeiçoamento, qualidade técnica e de inter-relação humana. A oferta de qualidade exige o desenvolvimento de conhecimento para lidar com os aspectos emocionais do paciente, isto é, precisa desenvolver atitudes eficientes e humanas em sua tarefa assistencial. É necessário repensar as práticas das instituições de saúde, buscando opções de diferentes formas de atendimento e de trabalho que preservem este posicionamento ético no contato pessoal e no desenvolvimento de competências relacionadas. Pois o cuidador será lembrado sempre por um paciente, seja nas pequenas situações vivenciadas, como, ações e palavras positivas. Essas atitudes podem parecer corriqueiras, mas é uma demonstração de respeito para quem está sendo cuidado.

Outro ponto importante dentro do atendimento à saúde nos dias de hoje é o avanço tecnológico, necessário para melhoria do atendimento oferecido aos pacientes e do trabalho realizado pelos profissionais.

Sabemos que a tecnologia é essencial, desejável e necessária à modernização do atendimento, sendo um ponto positivo a favor do paciente. Tecnologia e humanização possuem características distintas, mas ambas são necessárias para que o resultado do atendimento seja satisfatório aos pacientes.

Conforme apresentado acima, quando discutimos a necessidade da humanização na saúde, consideramos toda a tecnologia que deve estar a serviço dos pacientes, porém a evidência maior está na relação construída entre os seres humanos inseridos em uma relação paciente e família /profissionais. Entre esses profissionais devemos elencar médicos ou outros profissionais necessários em cada atendimento, enfermeiros e cuidadores.

Para que a humanização se torne parte dos trabalhos realizados pelos hospitais foi criado o programa de Humanização da Assistência Hospitalar. Segundo Oliveira (2006, p.23) o Programa surgiu em 2000, devido as várias reclamações de usuários referentes a maus tratos nos hospitais.

Os hospitais públicos (SUS) apresentavam situações críticas de desumanização, com a intervenção do Ministério da Saúde os profissionais dessa passaram a desenvolver projetos que favorecem a humanização;

O Sistema Único de Saúde (SUS) é a denominação do sistema público de saúde brasileiro, considerado um dos maiores sistemas públicos de saúde do mundo, segundo informações do Conselho Nacional de Saúde. Foi instituído pela Constituição Federal de 1988, em seu artigo 196, como forma de efetivar o mandamento constitucional do direito à saúde como “direito de todos” e “dever do Estado” e está regulado pela Lei nº. 8.080/1990, a qual operacionaliza o atendimento público da saúde. (<<http://pt.wikipedia.org>>)

O Programa Humaniza-SUS (2009) tem por objetivo efetivar os princípios do SUS nas práticas de atenção e de gestão, assim como estimular trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários para a produção de saúde. Pretende-se construir um SUS humanizado, comprometido com a defesa da vida, valorizando os diferentes sujeitos no processo de produção à saúde. Com a implantação deste novo modelo de assistência, o que se espera é uma mudança nos modelos de atenção à saúde, tendo em foco as necessidades do cidadão, se propõe também que o SUS seja mais acolhedor, ágil e mais resolutivo. (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2009)

No ano de 2003 quando a Política Nacional de Humanização (PNH) foi criada pela Secretaria Executiva do Ministério da Saúde, já existiam ações e programas com foco na humanização, como por exemplo: o Programa de Atenção ao Parto e Pré-Natal e o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). Algumas destas políticas:

- melhorar a qualidade e a eficácia do atendimento dispensado aos usuários da rede hospitalar;
- recuperar a imagem dos hospitais junto às comunidades;
- capacitar os profissionais para um conceito de atenção à saúde baseado na valorização da vida humana e da cidadania;
- conceber e implantar novas iniciativas de humanização beneficiando tanto os usuários como os profissionais de saúde;
- estimular a realização de parcerias e trocas de conhecimentos;

- desenvolver um conjunto de indicadores/parâmetros de resultados e sistemas de incentivos ao tratamento humanizado.

Devido ao processo de desenvolvimento tecnológico na área da Saúde, a singularidade do paciente como emoções, crenças e valores, deixaram de ser considerados pelos profissionais que o atendem, a enfermidade passou a ser objeto do saber reconhecido cientificamente e a assistência foi desumanizada.

Devemos considerar também que a formação do profissional da Saúde, cada vez mais especializada, e suas difíceis condições de trabalho, restringem sua disponibilidade tanto para o contato com o paciente quanto para a busca de formação mais abrangente.

Por outro lado, sabemos que muitos problemas dos pacientes podem ser resolvidos ou atenuados quando se sentem compreendidos e respeitados pelos profissionais; a falta de acolhimento e de consideração em relação aos seus aspectos emocionais pode conduzir ao abandono ou à rejeição ao tratamento e favorecer a busca de caminhos sociais alternativos, que ofereçam maior receptividade e compreensão. A relação profissional-paciente tem especial importância no processo de adesão ao tratamento.

A atividade assistencial se constitui, para os profissionais da Saúde, em fonte de gratificação e de estresse. São fatores gratificantes: diagnosticar e tratar corretamente; curar; prevenir; ensinar; aconselhar; educar; sentir-se competente; receber reconhecimento. São fatores causadores de descontentamento: o contato frequente com a dor e o sofrimento; lidar com as expectativas dos pacientes e familiares; atender pacientes “difíceis” (não aderentes ao tratamento, hostis, agressivos, depressivos, autodestrutivos), lidar com as limitações do conhecimento científico.

O complexo processo adaptativo frente aos fatores estressantes inerentes à prática profissional pode levar a diferentes caminhos e o resultado final depende do indivíduo e de seus mecanismos e recursos subjetivos. Assim, poderá haver tanto uma adequada adaptação do profissional dentro dos limites possíveis, como uma inadequada adaptação, com efeitos indesejáveis no plano profissional ou pessoal.

Para Nogueira-Martins (2002) os profissionais da Saúde, por se submeterem, em sua atividade, a tensões provenientes de várias fontes, precisam também receber cuidados; sendo assim, cuidar de quem cuida é condição para o desenvolvimento de projetos e ações em prol da humanização da assistência, considerando o paciente como o principal foco de um hospital.

O Humaniza-SUS é a Política Nacional de Humanização (PNH) foi criado com a proposta de melhoria na relação dos usuários com os que os atendem, oferecendo quatro ações principais para a referida proposta:

- Redução de filas e do tempo de espera;
- Atendimento ampliado, acesso ilimitado do usuário a informação;
- Direito do paciente a ter acompanhamento de pessoas de sua escolha;
- Gestão participativa aos seus trabalhadores e usuários assim como educação permanente dos trabalhadores.

Apresenta também cinco grandes diretrizes:

- Acolhimento com a avaliação e classificação de riscos, ou seja, o atendimento seria feito de acordo com a gravidade do caso. Oferecendo um atendimento qualificado, voltado à necessidade de cada assistido.
- Informar ao paciente sobre atendimento oferecido, dando-lhe segurança e maior possibilidade de restabelecimento.
- Construção de um ambiente de trabalho com boas condições físicas e respeito entre usuários e profissionais.
- Gestão participativa criando mecanismos de envolvimento dos usuários, trabalhadores e dos gestores de saúde, avaliando queixas e sugestões de melhorias.

- Gestão compartilhada e valorização do trabalhador do SUS, promovendo melhores condições de trabalho e remuneração adequada.

A humanização deve estar presente nos hospitais, os prestadores de serviços devem oferecer aos pacientes um atendimento diferenciado, valorizar os pacientes como sendo especiais de maneira que ao cuidar se sintam especiais e não sendo objetos de pesquisas para os profissionais.

### 3 HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

A humanização em hospitais é um dos temas de maior importância na área da Saúde, pois nos serviços de atendimento há situações onde os profissionais não se mostram interessados com o bem estar dos pacientes e com a boa qualidade do serviço. A desumanização, o desinteresse dos profissionais, as falhas nos atendimentos e as más condições de trabalho prejudicam profissionais e pacientes.

Em relação a falhas na organização do atendimento são apontadas as longas esperas e adiamentos de consultas e exames, ausência de regulamentos, normas e rotinas, deficiência de instalações e equipamentos, bem como falhas na estrutura física.

São também enfatizados aspectos "desumanizados" ligados especificamente ao doente, como o anonimato, a despersonalização, a falta de privacidade, a aglomeração, a falta de preparo psicológico e de informação, bem como a falta de ética por parte de alguns profissionais.

Em relações as necessidades do paciente e sua recuperação, é importante oferecer um atendimento feito por profissionais qualificados e que transmitam segurança.

Todos os pacientes buscam em hospitais um atendimento de qualidade, visando sempre o conforto e bem estar.

Para Mezomo (1995, p.73):

A definição de "qualidade" na área da saúde (e do ensino) implica também a explicitação e incorporação dos direitos fundamentais da pessoa humana que devem ser garantidos e preservados em sua integridade. Assim, porexemplo, é necessário que a organização reconheça a dignidade das pessoas, bem como o valor da vida e da saúde e que se comprometa a respeitá-lo de forma absoluta.

Ainda para o autor (1995, p. 53), os pacientes, em sua maioria, não sabem avaliar, se ao fazer curativo ou outros procedimentos, estão sendo aplicadas as técnicas corretas, todavia, qualquer pessoa, mesmo analfabeta, percebe a maneira humana ou não com que está sendo cuidada.

Sempre mantendo a afetividade como princípio maior, dentro de um hospital. A humanização desenvolvida em um hospital valoriza as pessoas, garantindo conforto e atendimento de qualidade, oferecendo ao usuário a possibilidade de ser respeitado.

Mezomo (2003) cita ainda que humanização hospitalar, não se confunde com iniciativas isoladas de caráter promocional da pessoa do paciente, crê em uma política administrativa integrada e permanentemente centrada no atendimento personalizado do paciente, e supondo um entendimento das perspectivas e necessidades da clientela. Em instituições hospitalares a humanização é um tema que abrange muitas mudanças, englobando desde o tratamento humanizado ao paciente, passando pela readequação do ambiente para melhor recepção e qualidade da assistência prestada, até a capacitação de profissionais através de educação permanente.

Atualmente os usuários da saúde se apresentam mais exigentes, sabem seus direitos, buscam quando necessitam de apoio em hospitais, mas mesmo assim podemos perceber que a Humanização ainda se faz necessária.

A falta de recursos também é um fator determinante para que haja a desumanização, dificultando o desenvolvimento de um trabalho com qualidade. A prestação de serviços de saúde é uma atividade complexa afetada por uma série de fatores internos e ambientais que podem comprometer seus resultados, necessitando de requisitos básicos que oferecem conforto e segurança, considerando desde o mobiliário até o cuidado oferecido pelos profissionais.

Wendy Leebov(apud AMORIN,2005,p.22)cita Dez Pilares da Excelência nos Serviços:

- 2 – Responsabilidade.
- 3 – Impute avaliação.
- 4 – Solução de problemas e administração de conflitos de maneira que as diferentes opiniões sejam estudadas, assim, analisando não apenas os aspectos negativos, mas também nos aspectos positivos e negativos.
- 5 – Comunicação com a base, usando da troca de informações entre colaboradores, independente do setor, visando o favorecimento do ambiente de trabalho e o desenvolvimento da empresa.
- 6 – Treinamento e desenvolvimento das pessoas.
- 7 – Envolvimento das pessoas (médicos/funcionários) visando à convivência estável.
- 8 – Recompensa e reconhecimento, motivando os envolvidos na organização.
- 9 – Funcionário como clientes, buscando a sua satisfação e resultando na satisfação do cliente externo.
- 10- Lembretes, slogans e reforços, uso do marketing e endomarketing como busca da satisfação e da excelência.

Estes pontos fortes devem ser considerados e discutidos em um ambiente hospitalar, ou seja, sempre inovando e tornando humanas as peças chaves que compõem um hospital, os seres humanos.

Sá (2001), no entanto, deixa claro que, para cuidar satisfatoriamente do outro, é preciso perceber o imperceptível, ou seja, olhar e ouvir as necessidades não verbalizadas pelo cliente, mas por ele expressadas em gestos, palavras balbuciadas, olhares e outras mensagens corporais que podem ser decodificadas pelo profissional que o está atendendo. Sendo assim, sabemos que a atenção dada a um enfermo pode favorecer o seu processo de cura, ou seja, a atenção oferecida pelos profissionais que o atendem pode fazer com que se sinta importante, dando a possibilidade de se sentir seguro e fortalecido físico e psicologicamente.

Guimarães (2006) afirma que para oferecer a assistência de enfermagem com qualidade o profissional e sua equipe nunca devem dispensar uma das ferramentas mais úteis a sua prática profissional: a criatividade. Esta pode ser compreendida como capacidade criadora de inventividade ou inovação além do que é proposto, lidar com pessoas enfermas requer cuidado e competência.

Bittes Jr.(2001) complementa sua exposição sobre cuidar em enfermagem afirmando que a prática do cuidado pode ser entendida como um fenômeno universal, essência para a existência, crescimento, desenvolvimento e sobrevivência de pessoas. Também afirma que o cuidado e sua prática com os outros varia em diferentes culturas e sistemas de cuidar.

Sá (2001) afirma que a observação é parte do processo de cuidar de um paciente em um hospital, neste ato o profissional demonstra preocupação e responsabilidade e o paciente deposita neste profissional a confiança, sendo assim uma relação pessoal e profissional é construída.

É direito de todo cidadão receber um atendimento de qualidade na área da saúde. Para o paciente ser atendido com tratamento digno, solidário por parte dos que o atendem não é apenas um dever, mas um direito, que passa a ser fundamental para o seu restabelecimento. Todo paciente tem direito a um atendimento humanizado, sobretudo os pacientes crônicos, terminais, portadores do HIV soropositivo.

De acordo com as necessidades dos pacientes, não basta apenas oferecer o atendimento, é necessário que seja humanizado, pois os pacientes buscam apoio, segurança e tratamento digno. É necessário fazer com que este não se sinta diferente das demais pessoas por sua fragilidade. Portanto, para humanizar deve-se mudar o comportamento dos profissionais, a maneira com que executam seu trabalho, oferecer treinamento, manter equipes motivadas e cientes de suas responsabilidades.

Segundo Betts (<[www.humaniza.org](http://www.humaniza.org)>)

Humanizar e garantir a sua dignidade ética. Ou seja, o sofrimento humano, as percepções de dor ou de prazer no corpo, para serem humanizadas, precisam tanto que as palavras com que o sujeito as expressa sejam reconhecidas pelo outro, quanto esse sujeito precisa ouvir do outro palavras de seu reconhecimento. Para linguagem fazemos as descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro, sem o que nos desumanizamos reciprocamente.

Diante dessa afirmação percebemos que o profissional da saúde é parte do processo de recuperação e cura do paciente, tendo a oportunidade de manter com este um relacionamento que favoreça o restabelecimento, sempre considerando que este profissional é preparado para lidar com emoções positivas ou não.

Segundo Mezomo (1995, p. 276) “Hospital Humanizado é aquele que em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade.”

Tratando com prioridade o direito do ser Humano e estando mais comprometido com a profissão.

### 3.1 A IMPORTÂNCIA DOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE

Para que um hospital possa prestar um serviço efetivo e aceitável é necessário que a equipe administradora entenda o processo de cada setor, dando continuidade ao processo de humanização e assumindo sua função como hospital humanizado.

Dessa forma a administração de um hospital também é responsável em motivar os colaboradores para que estes beneficiem os pacientes com os cuidados. Na relação administração e profissionais são considerados aspectos profissionais e pessoais, afinal a humanização deve atingir não somente os assistidos, mas também aqueles que são parte do quadro de funcionários como um todo.

Segundo Goleman (1995, p.93):

Na medida em que somos motivados por sentimentos de entusiasmos e prazer no que fazemos-ou mesmo por um grau ideal de ansiedade, esses sentimentos nos levam á conquista.É nesse sentido que a inteligência emocional é uma aptidão mestra, uma capacidade que afeta profundamente todas as outras, facilitando ou interferindo com elas.

O clima organizacional está relacionado ao nível de satisfação e motivação dos colaboradores e profissionais de saúde.

Waldow (2001,p.155) afirma que:

A motivação inclui o desejo de cuidar, os valores, o comprometimento e ética da cuidadora. Está bastante relacionada também á experiência e ao meio ambiente da organização, como valorização da enfermagem e do cuidado,apoio,remuneração,etc.

Já para Mezomo (2001, p.25) a motivação deve ser uma constante numa equipe de saúde, pois sem ela a frustração dá aos seus membros a sensação de que o trabalho é um fardo a ser carregado.

Os hospitais perdem colaboradores eficientes por falta de motivação,um colaborador motivado tende a desempenhar melhor suas funções e para que esse fator ocorra é necessário que na organização tenha equipes que capacitem os colaboradores com treinamentos,auxílio na qualidade do trabalho executado.

Marins (2005)afirma que o atendimento é o diferencial competitivo entre as empresas e que a tendência é atingir a vitória aquelas que suprem as necessidades e aspirações de seus clientes, sendo os hospitais incluídos nessa afirmação.

.Ainda para Marins (2005, p. 67) as empresas sabem que devem ser diferentes e que diferenciação está na prestação de serviços, na qualidade do atendimento, no comprometimento dos colaboradores.

Os bons resultados em um hospital dependem da capacidade da instituição oferecer um atendimento humanizado ao usuário.Para isso é necessário cuidar dos próprios profissionais da área da saúde,construindo equipes capazes de promover a humanização, assim cuidar de quem cuida é condição para o desenvolvimento de projetos e ações da humanização nos hospitais.

A comunidade atendida é responsabilidade do hospital, sendo assim é importante que o responsável prepare seus colaboradores para agirem de forma padronizada,

oferecendo este padrão de atendimento em todas as alas. Dessa forma, quem executa suas funções se sente parte da instituição que terá como consequência o compromisso do bom atendimento e da boa relação profissional.

### 3.2 PROJETOS DE HUMANIZAÇÃO EM HOSPITAIS

O hospital é uma organização ou uma forma menor da mesma que denominamos estabelecimento e sua razão de ser é o paciente.

A procura pelos hospitais, na maioria dos casos, é pela busca da cura ou a necessidade de um exame, alguns administradores hospitalares se confundem em qual é a sua missão, acreditam que hospital tem a missão de cuidar da saúde, não percebendo que na realidade é cuidar de doenças.

Para que um hospital tenha condições e qualidade para se desenvolver é necessário alguns tópicos citados por Mezomo (1995, p.212):

- Deve ter missão definida, isto é, necessita ter uma identidade própria com objetivos claros do que faz, com que qualidade, para quem, quando e por meio de quem realiza suas atividades;
- Deve preservar os valores fundamentais da vida, da saúde, da honestidade, da lealdade, da ética, bem como, utilizar adequadamente os recursos físicos, humanos, científicos e tecnológicos de que dispõe;
- Deve conhecer seus clientes internos e externos, possibilitando assim, promover uma melhor orientação aos processos organizacionais, objetivando o efetivo atendimento às suas necessidades;
- Deve fortalecer seus funcionários, isto é, educá-los e envolvê-los continuamente no processo de melhoria dos serviços prestados, capacitando-os na análise de problemas e de tomada de decisões;
- Deve estar comprometido com a qualidade, avaliando constantemente sua performance e redesenhando em caso de necessidade os seus processos;
- Deve eliminar seus desperdícios de tempo, material e dinheiro e de sofrimento desnecessário;
- Deve ser ético em sua organização e trabalho, no atendimento aos clientes e no cumprimento à sua missão e valores;
- Deve monitorar estatisticamente os seus processos e resultados, objetivando acompanhar tendências e fixar metas;

- Deve criar indicadores que possibilitem acompanhar e alinhar o hospital com os melhores em sua categoria, estimulando a todos no caminho de uma ação solidária e responsável;
- Deve apoiar e provocar mudanças, objetivando o alinhamento do processo organizacional, com vistas ao cumprimento da missão do hospital.

Alguns projetos de humanização baseados na citação acima vêm sendo desenvolvidos em área da saúde, visando humanizar o atendimento oferecido pelos hospitais.

Felizmente no Brasil alguns projetos ganham destaque no que se refere aos pacientes e profissionais envolvidos. Entre eles podemos citar o Hospital Santa Lúcia, localizado em Brasília-DF, que tem investido na área de humanização. Desde a entrada na emergência à hospitalização e alta, médicos, enfermeiros, nutricionistas e colaboradores vêm cada vez mais aplicando esses princípios. Os psicólogos reforçam em todos os setores o atendimento e apoio aos que necessitam, sejam eles pacientes ou colaboradores. O carinho e atenção têm sido manifestados a cada dia no Hospital. Portanto, o referido Hospital afirma que seu lema é: “Nós fazemos a diferença.” (<[www.santalucia.com.br](http://www.santalucia.com.br)>).

O Instituto do coração do Hospital das Clinicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (SP) desenvolve cerca de 20 projetos voltados a área da humanização, sendo um deles o de “morte humanizada”, que tem como objetivo, fornecer suporte hospitalar para família e paciente. Tem o compromisso também de preparar a equipe para enfrentar esta passagem ao lado do paciente, pois a morte desse também pode ser vista como um fracasso do profissional. Baseado em valores humanitários, a equipe multidisciplinar se une para promover o atendimento mais rápido e eficiente possível para pacientes institucionalizados no Incor. O trabalho é organizado de maneira a proporcionar dignidade, respeitando a individualidade de cada paciente. (<<http://www.hcnet.usp.br/humaniza/index.html>>)

O Hospital das Clinicas da Faculdade de Medicina da USP de São Paulo, desenvolve vários projetos e ações são voltados para humanização. A Rede

Humaniza FMUSPHC, foi criada em 2010 e os princípios adotados para as práticas de atenção e gestão são:

- A valorização da Vida;
- Compromisso com a qualidade do trabalho;
- Valorização da dimensão subjetiva e social das pessoas;
- Estímulo ao trabalho em equipe e à construção de redes cooperativas;
- Estímulo à participação, autonomia e responsabilidade.

Os objetivos dos referidos projetos são voltados para os pacientes e profissionais do FMUSPHC, desenvolvendo a humanização, fortalecendo as iniciativas de projetos humanizados se reforçando a qualidade do ponto de vista técnico e ético. Assim como capacitar líderes para investir no capital humano, valorizar e incentivar os profissionais para se ter o aumento nas relações humanísticas.

Os projetos são formados por 35 tópicos de diversas áreas, a seguir apresentamos cinco elencados entre eles:

- O *Mad Alegria* é um projeto da FMUSP que prepara estudantes da área da saúde para atuarem como palhaços de hospital no Complexo do HCFMUSP, utilizando a linguagem de *clowns* como recurso de humanização do atendimento.

Sob a denominação de Doutores Palhaços e com o lema “Seja a mudança que você quer ver no mundo”, de Mahatma Gandhi, o grupo ressalta a importância da humanização no relacionamento entre profissionais da saúde e pacientes, criando uma situação de encontro em que a atividade lúdica pode propiciar aproximação, acolhimento, comunicação e possibilidade de desenvolvimento de recursos de enfrentamento ao adoecer. (<<http://www.hcnet.usp.br>>)

- Projeto Criarte do Hospital ITACI do Instituto da Criança do HCFMUSP. O Projeto desenvolve diversas atividades com os pacientes e seus acompanhantes, como por

exemplo, artesanato, proporcionando bem estar antes e após a realização de exames.

- Programa Equilíbrio do Instituto de Psiquiatria do HCFMUSP. “O Programa Equilíbrio é um programa oriundo de um acordo firmado, em 2007, entre a Fundação Faculdade de Medicina e a Prefeitura do Município de São Paulo coordenado pelo Departamento e Instituto de Psiquiatria da FMUSP. Tem como objetivo dar orientação às crianças moradoras de rua e seus familiares, ajudando na relação familiar. A equipe multidisciplinar do hospital oferece tratamento psicológico, fonoaudiólogo, psiquiátrico, fisioterápico, reforço escolar, entre outros. (<<http://www.hcnet.usp.br>>)

- Gestão da Humanização HCFMUSP – Na Roda da Rede, uma Rede de ações. Quinzenalmente, a equipe do Núcleo Técnico e os coordenadores se reúnem para compartilhar ideias, propostas e manter-se em comunicação: a hora da roda, do encontro, da descoberta, se reúnem para discutir as necessidades do público assistido, decidir o que será feito em seu benefício e como será feito. (<<http://www.hcnet.usp.br>>).

- Projeto sócio-educativo “Palhacinho Sassá”: confecção de brinquedo com uso de material reciclável; mediando a relação com pacientes internados e os colaboradores. Projeto da oficina de brinquedos com uso de materiais recicláveis foi desenvolvido e implementado pela Gestão de Resíduos em 2011, alinhado à Rede de Humanização- RHIC.

As atividades constituem meio para abordar diferentes aspectos da hospitalização, engajamento dos pacientes nas atividades, entrosamento, harmonia das relações no ambiente hospitalar e a importância do brinquedo de sucata por ser um material barato, de fácil acesso e transformador da realidade. A atividade lúdica proporciona benefícios aos pacientes hospitalizados de forma geral.

Na terapia ocupacional, o paciente usa a arte e o artesanato como forma de ocupação, estimulando a criatividade.

Na terapia recreativa; estimula a comunicação e o entrosamento através de atividades em grupo com outros pacientes, familiares e profissionais envolvidos com o entretenimento.

Na terapia educacional, educa/reeduca, desperta para o reaproveitamento de materiais recicláveis, além de aplicar e multiplicar na comunidade.

Diante dos exemplos acima podemos perceber que os projetos atingem os objetivos quando oferecem a oportunidade dos pacientes, familiares e profissionais de desenvolverem atividades que os integrem e que os façam vivenciar uma realidade além daquela trazida pela enfermidade. A possibilidade de dividir sua dor e conhecer a de outros pode despertar a consciência de que os pacientes esse pesar pode ser dividido e vivenciado de formas diferentes. (<<http://www.hcnet.usp.br>>)

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se então que a Humanização em Saúde requer atenção especial para cada situação, principalmente em hospitais. Para que um hospital possa oferecer um atendimento humanizado aos pacientes é necessário que seus profissionais estejam em um ambiente onde se sintam seguros para atuar, com recursos adequados às exigências de seu trabalho, só assim estarão aptos a atender com eficiência e qualidade.

O objetivo da Humanização é fazer com que os profissionais da Saúde priorizem os cuidados com os pacientes não só de maneira técnica, como de maneira socializável.

Os profissionais entendendo e estando conscientes dessas questões, exercerão com funcionalidade aquilo que lhes é proposto nas leis de humanização no âmbito hospitalar. Entende-se então, que o cuidado para com o paciente está na prática em que os profissionais aplicam seus conhecimentos científicos.

Por outro lado consideramos que os pacientes estão em busca de respeito, valorização e comprometimento daqueles que os acolhem.

Sendo assim concluímos que seja possível oferecer aos pacientes e profissionais um ambiente seguro e adequado ao bem estar físico e emocional.

## REFERÊNCIAS

<<http://pt.wikipedia.org>>. Acesso em: 12 jul. 2013.

<[www.dicio.com.br/humanizacao](http://www.dicio.com.br/humanizacao)>. Acesso em: 01 jan. 2013.

<[www.hc.fm.usp.br](http://www.hc.fm.usp.br)>. Acesso em: 21 jun. 2013.

<[www.humaniza.org.br](http://www.humaniza.org.br)>. Acesso em: 23 mar. 2013.

<[www.santalucia.com.br](http://www.santalucia.com.br)>. Acesso em: 21 jun. 2013.

BARAÚNA, Tania. **Humanizar a ação, para humanizar o ato de cuidar**. Disponível em: <[www.iacat.com/revista/recreate/recreate02/tania01.htm](http://www.iacat.com/revista/recreate/recreate02/tania01.htm)>. Acesso em 01 jan. 2013.

BITTES JR., Arthur. **Cuidando e descuidando: o movimento pendular do significado do cuidado para o paciente**. São Paulo: Fiúza Editores, 2001.

GIORDANI, Anney Trajeiro. **Humanização da saúde e do cuidado**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2008.

GOLEMAN, D. **Inteligência Emocional. A teoria Revolucionária que define o que é ser inteligente**. Rio de Janeiro: Objetiva Ltda, 1995.

MARNS, L. **Homo Habilis: Você como prendedor**. São Paulo: Gente, 2005.

MELO, V.; BASTOS, S. Conferências de Saúde e Gestão Participativa. Assessoria de Imprensa da **13ª Conferência Nacional de Saúde**. Brasília. 2007.

MEZOMO, João Catarin. **Gestão da qualidade na Saúde: Princípios básicos**. São Paulo: 1995.

MEZZOMO, Augusto Antônio et al. **Fundamentos da Humanização Hospitalar: uma versão multiprofissional**. São Paulo: Loyola, 2003.

MIRSHAWA, V. **Hospital: fui bem atendido, a vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books. 1994.

NOGUEIRA-MARTINS, M. C. F.; BOGUS, C.M. **Considerações sobre a metodologia qualitativa como recurso para o estudo das ações de humanização em saúde**. Saude Soc, São Paulo, v. 13, n. 3, dez. 2004. Disponível em: Acesso em: 23 mai. 2009.

OLIVEIRA, Andressa Aparecida. **Humanização na Saúde: Hospital Regional de Assis**. Trabalho de Conclusão do Curso de Enfermagem. Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA. Assis, 2006.

PESSINI, L. et al. **Humanização e cuidados paliativos**. São Paulo: Loyola, 2004.

T.M.M. Humanização hospitalar: satisfação dos profissionais de um hospital pediátrico. **Revista Brasileira de Enfermagem**. Brasília, v. 59, n. 3, jun. 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_serial&pid=0034-7167&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_serial&pid=0034-7167&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 23 maio 2009.

WALDOW, R.V. **Cuidado Humano: O Resgate Necessário**. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 2001.

WALDOW, Vera Regina. **O Cuidado na Saúde**. Petrópolis: Vozes, 2004.