

**FACULDADE CIDADE JOÃO PINHEIRO
GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

MARCOS HENRIQUE PEREIRA

**ATENDIMENTO HUMANIZADO ENTRE DESAFIOS
E CONQUISTAS NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DO PRONTO-SOCORRO DE UM
HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE JOÃO PINHEIRO**

**JOÃO PINHEIRO
2018**

MARCOS HENRIQUE PEREIRA

**ATENDIMENTO HUMANIZADO ENTRE DESAFIOS
E CONQUISTAS NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS
USUÁRIOS DO PRONTO-SOCORRO DE UM
HOSPITAL NO MUNICÍPIO DE JOÃO PINHEIRO**

Projeto de Pesquisa científica apresentado ao Curso de Enfermagem da Faculdade Cidade João Pinheiro, a ser utilizado como diretrizes para a manufatura do artigo de conclusão de curso.

Prof.(a): Dra. Maria Célia Silva Gonçalves
Orientador: Graciele Gomes da Silva Vieira

**JOÃO PINHEIRO
2018**

ATENDIMENTO HUMANIZADO: entre desafios e conquistas: nível de satisfação dos usuários do pronto-socorro de um hospital no município de João Pinheiro (MG)

Aprovado em _____ de _____ de 2018.

BANCA EXAMINADORA

Coordenadora do Curso Profª Enfª Rogéria Alves Rosa- FCJP

Profª Orientadora Dra. Maria Célia Silva Gonçalves- Faculdade Cidade João Pinheiro- FCPJ

Prof. Examinador Eliane da Conceição Martins Vinha Faculdade Cidade João Pinheiro- FCPJ

Profº Ms. Examinador Vandeir José da Silva Faculdade Cidade João Pinheiro- FCPJ

João Pinheiro, 12 de dezembro de 2018.

DEDICATÓRIA

Dedico esse artigo primeiramente a Deus, essencial em minha vida, autor do meu destino, meu guia socorro presente na hora que eu mais precisei a Nossa Senhora Aparecida, aos Três Reis Santos, que eu nada seria sem a fé que tenho.

AGRADECIMENTOS

Foram 5 anos de amor, de provação, de gratidão, de exemplos, de aprendizado, de fé e de muita luta. Nesses anos de faculdade tenho uma palavra que representa tudo, FÉ. Muitos foram os tombos, os erros, as dúvidas, as lágrimas e provações. Eu já nasci com a missão de cuidar do outro! Eu não escolhi a Enfermagem. Ela quem me escolheu! Agradeço a Deus primeiramente, a nossa Senhora Aparecida, ao Três Reis Santos, ao meu pai avô Manoel ,a minha mãe , a minha família e amigos , a minha namorada Kellen Cristina, aos meus irmãos ,sem vocês não chegaria a lugar nenhum, aos mestres com amor a minha orientadora Graciele Gomes , vocês são referencia para minha vida profissional. Cuidar do ser humano baseado no saber científico, com dedicação, respeito, sabedoria e paciência. Fazer parte da vida das pessoas em um momento delicado e de dor. Fornecer o conforto quando não há mais possibilidade de cura. Estudar, estudar! Ser responsável por vidas humanas, por histórias de vida, por equilíbrio familiar. Isso é ser Enfermeiro! Hoje, estou pronto para mais uma missão! Pronto para acolher, cuidar e educar! Pronto para exercer a profissão com responsabilidade, ética, sabedoria e humanidade! Hoje sou Enfermeiro! E me orgulho de exercer essa linda profissão! Que venham novos desafios! Estou pronto!

ATENDIMENTO HUMANIZADO: entre desafios e conquistas: nível de satisfação dos usuários do pronto-socorro de um hospital no município de João Pinheiro (MG)

Marcos Henrique Pereira¹
Graciele Gomes da Silva Vieira²

RESUMO: O Atendimento Humanizado em um pronto socorro de um hospital do município de João Pinheiro no ano de 2018, focando na satisfação dos usuários de acordo com o atendimento recebido. O cuidado humanizado além de muito importante é fundamental na formação do enfermeiro, por se tratar de um processo amplo que se estende ao atendimento hospitalar. A entrevista realizada teve com objetivo principal avaliar e observar a humanização entre profissionais de saúde com pacientes e a satisfação dos usuários do pronto socorro, levando em consideração os desafios e conquistas enfrentados pela equipe de enfermagem. Buscando atingir o objetivo principal o presente estudo consiste em um o método qualitativo, baseado em pesquisas e entrevistas feitas para a execução do tema presente. O presente instrumento de estudo é e forma exploratória e por meio da pesquisa qualitativa, pois tem a finalidade de acrescentar conhecimentos, ampliá-los e fazer utilização com eficiência para se obter um resultado eficaz. As entrevistas foram feitas com 10 pacientes do pronto socorro e no resultado apresentados podemos perceber que falta muito conhecimento por parte da população, a maioria não conhece a real necessidade de quando procurar o pronto socorro. Não conhecem o protocolo de Manchester e ainda reclamam muito da demorar no atendimento, e com isso deixam a equipe sobre carregada e com uma rotina estressante e deixam de oferecer um atendimento humanizado. Um atendimento humanizado gera resultados positivos e satisfação do paciente.

Palavras-chave: Atendimento humanizado. Satisfação dos usuários

ABSTRACT

The Humanized Attendance in a first aid of a hospital of the municipality of João Pinheiro, focusing on the satisfaction of the users according to the service received. Humanized care,

¹ Marcos Henrique acadêmico do 10º período do curso de Enfermagem da Faculdade Cidade João Pinheiro – marcoshenriquepr2015@gmail.com

² Graciele Gomes, Enfermeira pela Universidade Antonio Carlos- UNIPAC-Araguari MG, ano 2006, Pós Graduada em Enfermagem do Trabalho e Saúde Publico, gracielegomesjp@hotmail.com

besides being very important, is fundamental in the training of nurses, because it is a broad process that extends to hospital care. Humanized care is a challenge, equires ethics and morals, are basic principles that must be followed by all professionals at all times of care. Therefore, humanizing nursing care is fundamental and possible. It is the right of all citizens to have access to health care and also have quality care, and also important to be informed about when to actually look for a first aid, lack of information and understanding of society ends up hampering the work of the teams which entails, riots, large waiting lines and a little humanized service. All first aid staff should have training to better adapt to the work environment, as it requires time for adaptation. Humanized care generates positive results and patient satisfaction. This is a very relevant subject for the whole society, considering that all seek for quality and satisfactory service with reliability and respect.

Keywords: Humanized Attendance. User Satisfaction

1 INTRODUÇÃO

O objetivo dessa pesquisa será desenvolver uma pesquisa qualitativa, evidenciando o papel do enfermeiro na humanização hospitalar no pronto socorro, contribuindo para seu desenvolvimento e na qualidade do acolhimento dos pacientes que utilizam esse serviço prestado por um hospital no município de João Pinheiro, durante o ano de 2018.

Para a realização deste estudo foi elaborada uma revisão literária sobre o tema, bem como uma pesquisa de campo, com os usuários do pronto socorro de um Hospital no Município de João Pinheiro.

O tema que foi desenvolvido no projeto de pesquisa é o Atendimento Humanizado dos usuários do Pronto Socorro de um hospital municipal, em João Pinheiro-MG, durante o ano de 2018. O público alvo foi pacientes e seus familiares que utilizaram o Pronto Socorro. O cuidado humanizado além de muito importante é fundamental na formação do enfermeiro, por se tratar de um processo amplo que se estende ao atendimento hospitalar.

É importante compreender que são no paciente que está centrado todos os princípios da humanização hospitalar, para que haja um atendimento adequado, confortável e agradável para obter melhor satisfação nos serviços prestados, uma vez que o paciente necessita de atenção. O ambiente é um dos fatores importantes do atendimento, pois o paciente passa uma boa parte do tempo aguardando o atendimento e proporcionar um ambiente agradável e harmonioso facilita essa espera.

Em geral, a sociedade já tem uma visão negativa estabelecida dos hospitais, principalmente os públicos. Efetivamente, se houver um atendimento humanizado visando

o melhor contato e acolhimento dos profissionais com os pacientes e familiares, resultará, na maioria das vezes, em um atendimento de resultados satisfatórios e de qualidade.

É salutar enfatizar que a ética deve estar presente em todos os campos profissionais da sociedade. Na área da saúde é preciso um olhar e agir mais criterioso em relação com a ética, tanto com os demais profissionais, quanto com os pacientes e familiares. É importante que ambos se sintam acolhidos e à vontade na prestação de serviços oferecidas no âmbito hospitalar.

Segundo o pensador Leonardo Boff, “o que se opõe ao descuido e ao descaso é o cuidado. Cuidar é mais que um ato; é uma atitude. Portanto, abrange mais que um momento de atenção. Representa uma atitude de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro (BOFF, 1999 p. 199).” Portanto, o cuidado é sem dúvida uma das atitudes mais importantes do processo de atendimento. Ele se estende com a responsabilidade e o respeito com o próximo. Sendo assim, deve estar evidente o cuidado com as condições humanas em geral garantindo ao paciente e aos familiares um ambiente e atendimento confortável.

O trabalho com o atendimento humanizado é de responsabilidade de toda a unidade, com princípios e atitudes entre todos os profissionais internos. O enfermeiro tem um trabalho fundamental no processo de atendimento. Ele deve proporcionar suporte tanto técnico como emocional para os pacientes.

O atendimento humanizado é um desafio, requer ética e moral, são princípios básicos que devem ser seguidos por todos os profissionais em todos os momentos do atendimento. Portanto, humanizar a assistência da enfermagem é fundamental e possível.

Humanização é um aspecto muito importante no que diz respeito ao relacionamento entre o profissional da saúde, o paciente e familiares, sabendo que esse atendimento não se prioriza apenas no técnico, sendo também é um conjunto de ações que se estende na humanização.

O objetivo dessa pesquisa é conhecer e compreender como funciona o atendimento em um Hospital Municipal, uma vez que a forma que é realizada o atendimento pode amenizar as situações em que os pacientes se encontram. Esse é um assunto muito relevante para toda a sociedade, considerando que todos buscam por atendimento de qualidade e satisfatório com confiabilidade e respeito.

É de valia o conhecimento dessa área do atendimento humanizado para a formação do acadêmico de enfermagem, pois essa prática é um desafio, requer esforço, dedicação. É

preciso buscar conhecimentos e estratégias que promovam o serviço humanizado, favorecendo todos os envolvidos, tanto os profissionais quanto pacientes e familiares. Por meio dessa pesquisa será possível auxiliar os acadêmicos na preparação e capacitação do atendimento humanizado.

Espera-se com esse estudo que haja um melhor atendimento humanizado, visando melhorar o contato e o acolhimento dos profissionais com os pacientes e seus familiares, proporcionando um ambiente agradável e confortável.

O trabalho pretende responder à seguinte questionamento: o que leva ao atendimento não humanizado no pronto socorro do universo dessa pesquisa? Em quais circunstâncias muitos usuários procuram atendimento no pronto socorro sem necessitar de urgências e emergências? Até que ponto o profissional de saúde irá sobrecarregar de atividades? Em que medida poderá reduzir as reclamações dos familiares no tempo de espera de notícias do paciente? O estresse tanto do paciente quanto do profissional, afeta o atendimento humanizado?

2 METODOLOGIA

Buscando atingir o objetivo principal o presente estudo consiste em um o método qualitativo, baseado em pesquisas e entrevistas através de dialogo e questionários com pacientes de um pronto socorro feitas para a execução do tema presente.

A pesquisa qualitativa costuma ser direcionada e não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo. Nas pesquisas qualitativas, é frequente que o pesquisador procure entender os fenômenos, segundo a perspectiva dos participantes da situação estudada e, a partir daí situe sua interpretação dos fenômenos estudados que resultam no objetivo principal que é exatamente resolver o problema reconhecido (TRIVIÑOS, 1987).

O presente instrumento de estudo é e forma exploratória, pois tem a finalidade de acrescentar conhecimentos, ampliá-los e fazer utilização com eficiência para se obter um resultado eficaz.

Foi feito um estudo em um Pronto Socorro no município de João Pinheiro, no qual foi realizada uma entrevista com os usuários do pronto socorro. A Entrevista foi feita de

forma individual, foi entregue uma ficha que contém uma explicação de quem é a pesquisa e para que vá servir, para 10 pacientes que estiveram no pronto socorro à ficha contém 10 perguntas. As fichas de entrevistas vão mostrar o que eles entendem sobre o atendimento no pronto socorro. E assim podemos identificar o que deve ou não melhorar.

No anexo deste trabalho, segue o questionário com gráfico de resultados obtidos.

3 REVISÃO DE LITERATURA

3.1 Atendimento humanizado entre desafios e conquistas

A PNH (Política Nacional de Humanização) foi criada para gerar mudanças na forma de cuidar e todos os serviços de saúde, colocando em prática os princípios do SUS. Ela busca estimular uma boa comunicação com todos da saúde visando construir meios para melhorar a relação de trabalho, e cuidados humanizados com usuários. Essa política foi criada no ano de 2003 e atualmente é experimentada em todo País.

Humanizar-se traduz, então, como inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado. Tais mudanças são construídas não por uma pessoa ou grupo isolado, mas de forma coletiva e compartilhada. Incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho. (BRASIL, 2017)

Os usuários de saúde possuem direitos garantidos por lei e os serviços de saúde devem incentivar o conhecimento desses direitos e assegurar que eles sejam cumpridos em todas as fases do cuidado, desde a recepção até a alta. (BRASIL, MS, 2017).

Um atendimento humanizado é aquele que considera a integralidade da “unidade de cuidado”,¹ ou seja, ele pressupõe a união entre a qualidade do tratamento técnico e a qualidade do relacionamento que se desenvolve entre paciente, familiares e equipe.

A função dos prontos socorro é atender pessoas com risco iminente à vida, como por exemplos acidentados, com fraturas, derrames, infartos entre outros; pessoas que realmente precisam de um atendimento de emergência ou urgência.

E para um bom atendimento as pessoas têm que saber quando procurar um pronto atendimento, já que muitas das vezes pessoas procuram sem serem casos de urgência, mas por achar um meio mais fácil de consultar e realizar exames rotineiramente

Todo paciente que chega a um pronto socorro a sua urgência e emergência deve ser classificado de acordo com a sua necessidade de atendimento, evitando assim discussões por partes dos que já se encontram na unidade.

Os protocolos mais bem aceitos internacionalmente – Australasian Triage Scale (ATS), Canadian Triage and Acuity Scale (CTAS), Manchester Triage System (MTS), Emergency Severity Index (ESI) – trabalham com cinco níveis de prioridade. Porém, a interpretação pode variar em cada um deles. Em geral, representados por cores ou números, cada nível estabelece o tempo de espera seguro para que cada paciente aguarde pelo atendimento médico. O protocolo mais utilizado no Brasil é o MTS, que traz os seguintes níveis de prioridade:

Vermelho (emergência) =>O doente deverá ser atendido pelo médico imediatamente.

Laranja (muito urgente)=>O paciente deverá ser atendido pelo médico em até 10 minutos.

Amarelo (urgente)=>O paciente deverá ser atendido pelo médico em até 60 minutos.

Verde (pouco urgente)=>O paciente deverá ser atendido pelo médico em até 120 minutos.

Azul (não urgente)=>O paciente deverá ser atendido pelo médico em até 240 minutos.(IBSP,2015)

Vale ressaltar também que todo paciente a partir da hora que dar entrada na unidade de atendimento deve ter sua segurança priorizada.

O Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) foi criado para contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional. A Segurança do Paciente é um dos seis atributos da qualidade do cuidado e tem adquirido, em todo o mundo, grande importância para os pacientes, famílias, gestores e profissionais de saúde com a finalidade de oferecer uma assistência segura(BRASIL, MS, 2013-2018).

Sabe-se que a saúde é um direito de todos, bem como um atendimento humanizado. Ao procurar um pronto socorro o paciente tem direito de um bom atendimento independente de cor, raça, religião etc.

A saúde é um direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visam à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para a sua “promoção, proteção e recuperação (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, Seção II DA SAÚDE, Art.196).”

Saber ouvir, aconselhar, compreender, e respeitar as opiniões, necessidades e queixas dos pacientes, já se faz um atendimento humanizado, seja em qualquer setor hospitalar.

Em 2000, foi elaborado pelo Ministério da Saúde o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), divulgando o conceito de humanização para todas as instituições hospitalares, estimulando a criação e a sustentação permanente de espaços de comunicação que facultem e estimulem a livre expressão, a dinâmica do diálogo, o respeito à diversidade de opiniões e a solidariedade. (BRASIL, 2005).

O atendimento humanizado em prontos-socorros só é possível se houver comunicação. A humanização depende do diálogo, falar, ouvir etc. A comunicação permite a troca de conhecimentos e entendimento entre profissionais de saúde e pacientes. O pronto socorro é uma das portas de entradas mais frequentadas e movimentadas do hospital, onde oferece serviços de alta complexidade de diagnósticos e intervenções rápidas independente da gravidade ou nível da urgência e emergência.

A ausência do atendimento humanizado encontra como justificativa a sobrecarga e a pressa dos profissionais de saúde e a falta de orientação, esclarecimento e atenção às dúvidas vivenciadas pelas pessoas que se encontram com a saúde comprometida e em situação de dependência, carência e vulnerabilidade. (SOUZA; SILVA, 2007, p.247)

A humanização deve ser atuada em todos os locais e situações. Porém, a sobrecarga no profissional da saúde faz com que haja negligências devido às pesadas responsabilidades de suas ações, episódios de extrema tensão, envolvimento constante com a dor, perda e morte. Poucos conseguem passar por tudo isso de forma, tranquila, muitos fogem da realidade e de certa forma isso prejudica o paciente com o seu distanciamento, frieza e falta de diálogo. “A proposta de humanização da assistência à saúde é um valor para a conquista de uma melhor qualidade de atendimento à saúde do usuário e de melhores condições de trabalho para os profissionais(SERRA, 2001, p.11).”

Devido à sobrecarga e ao estresse que o enfermeiro enfrenta dentro do seu trabalho, pode não apresentar uma comunicação satisfatória com as pessoas submetidas aos seus cuidados, passando assim a tratá-los como se fossem objetos e não sujeitos, esquecendo-se da humanização que obrigatoriamente deveria possuir, pelo fato de estarem trabalhando com pessoas possuidoras de sentimentos e opiniões próprias. Com a ênfase na humanização em saúde, ambos, enfermeiro-cliente-família, se beneficiarão, pois tanto o enfermeiro torna o seu trabalho mais prazeroso

e gratificante, quanto o cliente-família obtém mais segurança em ter por cuidador alguém em quem possa confiar sua experiência de dor devido à doença (SOUZA et al., 2012, p.83).

A enfermagem enfrenta desafios diariamente no ambiente hospitalar, mesmo tendo tecnologias que facilitem o seu trabalho. É importante fazer a coletas de dados que interfere na vida do paciente, muitas vezes a enfermagem deixa de lado podendo deixar o paciente em risco.

Um dos desafios no atendimento de emergência é saber ouvir para coletar os dados corretamente e poder atender as expectativas dos pacientes. Sabe-se que a intervenção com a equipe de saúde durante a hospitalização pode interferir positiva e negativamente nas respostas das pessoas ao tratamento (SOUZA et al.,2007. p.243)

3.2 Satisfações de usuários de Pronto Socorro

A satisfação dos usuários varia da forma que são atendidos na chegada até sua volta para casa, um atendimento humanizado não é passar o tempo todo ao lado do paciente, mas sim saber utilizar cada segundo que ficar ao lado dele, tornando-se o tempo eficaz para a sua recuperação. O pronto-socorro recebe uma alta demanda, o que interfere nos cuidados prestados à clientela que necessita do autêntico cuidado emergencial, o que prejudica também os procedimentos da APS, obrigando o cliente passar por recusas, longas filas de espera, morosidades e demora de atendimentos. É importante avaliar a satisfação dos usuários para saber como mudar e melhorar as formas de atendimento no pronto socorro.

Dar atendimento humanizado não requer, necessariamente, dedicar mais tempo ao paciente ou ter condições de trabalho ideais. Basta, para tanto, saber dirigir palavras de conforto e segurança, dar real atenção à pessoa, conversar com ela, deixar que se manifeste e, até que reclame.

Pequenas atitudes dos profissionais podem indicar o processo de humanização e resgatar a dignidade do ser humano, muitas vezes abaladas pela situação vivenciada naquele momento de enfermidade, tais como: chamar o cliente pelo nome, utilizar tom de voz calmo e em volume normal, dirigir-lhe a palavra sempre que se aproxima do leito para algum procedimento (SOUZA et al.,2012, p.81).

A infraestrutura é um dos fatores considerados mais relevantes para a satisfação do paciente, do que propriamente sua cura. O ambiente deve abranger limpeza, equipamentos, móveis apropriadas e ventilação suficiente, para que um atendimento apropriado efetive uma atenção com acesso digno, acolhedor e confortável.

A insatisfação por parte dos pacientes atendidos em prontos socorros também está relacionada com o longo tempo de espera, atendimento inapropriado, falta de confiança passada pelo profissional.

(...) argumento lançado pelo SUS é que a população a procura pelo serviço de urgência e emergência sem que este esteja adequadamente “encaixado” na predefinição de urgência e emergência, resultando em prontos-socorros “lotados” de pacientes com problemas que poderiam ser resolvidos nas unidades básicas de saúde, comprometendo, assim, o serviço de atendimento de alta complexidade ou gravidade. (SANTOS, 2014, p.16)

A falta de consciência e entendimento por parte dos pacientes gera estresse e constrangimentos para si próprios e para a equipe. Torna-se um desafio para a equipe de enfermagem atender a todos de forma humanizada. É sempre importante às equipes de saúde orientar os usuários de serviços de saúde que pronto socorro é somente para atendimentos de urgências e emergências, podendo assim evitar reclamações. (MS, 2015.)

As equipes dos prontos socorros têm certa dificuldade de trabalhar, devido a superlotação, como por exemplo, o número exagerado de acompanhantes, que além de atrapalhar os serviços da equipe ainda aumenta o risco de contaminação. Todos têm que saber que lugar de consultas médicas rotineiras, trocas de receitas, atestado de saúde, ou qualquer outra coisa que não seja de urgência tem que procurar uma UBS (Unidade Básica de Saúde). Se todos tiverem a consciência do uso correto do pronto atendimento irá melhorar o trabalho da equipe, o fluxo de atendimento vai diminuir e também irá diminuir o tempo de espera. Isso faz com que o pronto socorro tenha um bom atendimento e mais humanizado.

A enfermagem teve conquistas e melhorias em termo de humanização, porém enfrentam ainda grandes desafios.

Devido ao desenvolvimento sempre crescente da tecnologia e possibilitando melhores condições para a realização de rápidos diagnósticos, monitoração e intervenções curativas precoces e eficientes na sala de urgência, surgem profissionais cada vez mais especializados e capacitados para operação dos equipamentos, criação de protocolos e rotinas rígidas, com o intuito de agilizar os procedimentos em benefícios da cura, deixando de lado atendimento humanizado (SOUZA et al.,2012,p.78).

Segundo Souza et al. (2012), a enfermagem é a arte de cuidar, a enfermagem deve acompanhar e avaliar todo o processo de melhoria do paciente, fazendo com que a equipe trabalhe junto com eficiência e consiga atingir todos os objetivos em relação à melhoria do paciente de forma humanizada.

É importante abordar a necessidade de humanização do cuidado de enfermagem aos clientes e a atenção ao seu familiar, pois a família transmite confiança ao cliente, fazendo seu quadro melhorar. Este processo de interação visa, sobretudo, tornar efetiva a qualidade da assistência ao indivíduo doente. No entanto, tem sido uma tarefa difícil devido à própria e complexa dinâmica da sala de urgência e emergência que envolve a equipe de enfermagem (SOUZA et al.,2012,p.79).

Geralmente, quando chega um paciente no pronto socorro, ele vem acompanhado por familiares com medo da perda daquela pessoa ou até mesmo pelo que possa acontecer diante daquele problema. E, ansiosos por notícias enquanto o paciente está na sala urgência e emergência, é importante que a equipe de enfermagem ofereça um suporte para que a família possa enfrentar o momento difícil preparando a família para qualquer resultado tanto positivo quanto negativo (SOUZA et al.,2012).

A comunicação é essencial para uma melhor interação com a família, construindo instrumento básico no desenvolvimento do relacionamento terapêutico da enfermagem. O enfermeiro é o profissional capacitado para fazer orientações, sendo este o que dispensa mais tempo junto ao paciente e a própria família (SOUZA et al.,2012,p.79).

É importante a família do paciente criar vínculos com a enfermagem para melhorar confiança nas informações repassadas, podendo assim aliviar um pouco da ansiedade e do medo da família. Passar confiança para a família é importante para não deixá-la com medo de perguntar informações sobre o paciente, devido à rotina de tudo mudara partir da hora que entraram num ambiente hospitalar. Não só o paciente merece cuidado, mas também a família, que também adoece e sofre junto com o paciente.

(...) apesar de a humanização ser um processo demorado e amplo, é necessário que todos os trabalhadores da saúde estejam envolvidos, do porteiro ao diretor, sendo necessário constituir um sistema de saúde que se pautem em valores como a equidade e a integralidade da atenção (GALLO, MELLO 2009, p.05, p. 1 – 11).

A participação de todos da saúde envolvidos no processo de humanização facilita o trabalho da equipe de enfermagem e melhora a saúde do paciente e da família. A humanização no pronto socorro é importante também para aliviar o medo e os fatores estressantes na equipe de enfermagem, motivando aqueles que estão acomodados com o trabalho e não importam mais em dar a atenção e cuidado necessário que o paciente necessita. Toda a equipe de pronto socorro deverá ter um treinamento para melhor se adaptar ao ambiente de trabalho, pois requer um tempo para a adaptação. Um atendimento humanizado gera resultados positivos e satisfação do paciente.

4 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS ATRAVÉS DA FICHA DE ENTREVISTA COM PACIENTES DO PRONTO SOCORRO

O questionário foi realizado no pronto socorro, com dez pacientes, dentre eles sete mulheres e três homens. Para privar a identidade dos entrevistados e não terem seus nomes divulgados no decorrer do contexto os dez pacientes vão ser identificados por letras da letra A até a letra J, seguindo a seqüência A sendo o primeiro entrevistado e o J sendo o último.

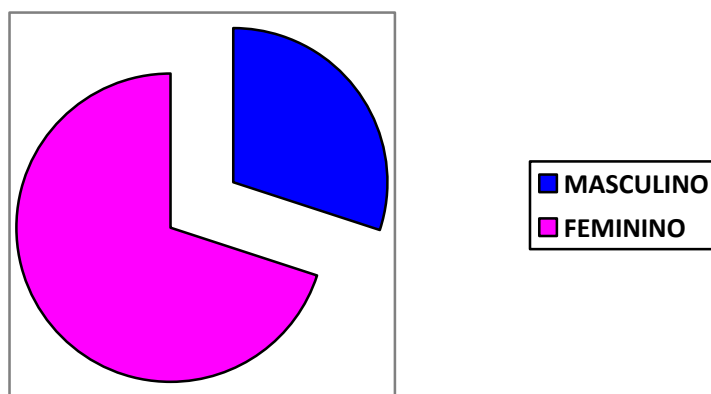


Gráfico 1. Gênero dos entrevistados.

Fonte: Pesquisa direta 2018.

No gráfico acima mostra que três dos entrevistados foram homens e sete foram mulheres.

Percebe-se então que as mulheres procuram mais o hospital que os homens. Isso acontece desde os séculos passados até nos dias de hoje. Os entrevistados são com a faixa

etária de 20 a 60 anos. Em relação à formação dos mesmos, cinco tem o ensino superior incompleto, quatro tem o ensino médio completo e um tem o ensino fundamental incompleto. E dos dez entrevistados todos responderem que só comparecem no pronto atendimento quando é algo de urgência e emergência.

Conceitualmente, emergências dizem respeito a situações mais graves que urgências. Sendo considerada uma emergência condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato. Já a urgência, é uma ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata (SCHMITZ,2018).

Ao analisar as respostas dos questionários, o motivo que os entrevistados compareceram no pronto socorro foram: Desmaio, cólica de rins, inflamação de apêndice, alergia, gripe forte, corte no dedo indicador, pneumonia, diarreia, como acompanhante e dor de garganta. Sendo assim foi observado que 5 dos entrevistados eram realmente atendimento de urgência ou emergência, os outros 05 eram casos a serem tratados no UBS (Unidade Básica de Saúde). Assim podemos classificar esses motivos de acordo com o protocolo de Manchester.

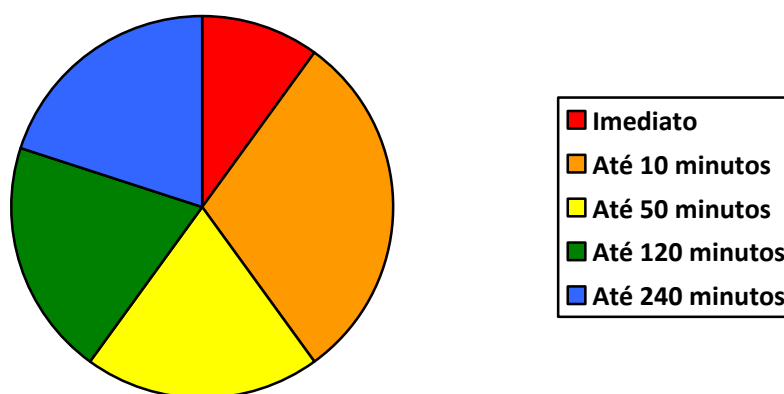


Gráfico 2. Classificação de risco dos pacientes entrevistados no Pronto Socorro de um Hospital no Município de João Pinheiro.

Fonte: Pesquisa Direta 2018.

Dos entrevistados do gráfico 2 apenas um teve a necessidade de ser atendido de imediato no pronto Socorro, três poderiam esperar até 10 minutos, dois esperar até 50 minutos, dois esperar até 120 minutos e os outros dois pode esperar até 240 minutos.

Pode observar também que enquanto mais as pessoas esperam, mais reclamam do atendimento. Nem todos concordam que o atendimento tem que ser por classificação, muitos acham que tem que ser por ordem de chegada, isso agora é coisa do passado. Até nas UBS pode classificar de acordo com os que precisam de atendimento mais rápido que os demais. A maioria dos usuários não conhece o protocolo de Manchester como podemos observar no gráfico abaixo.

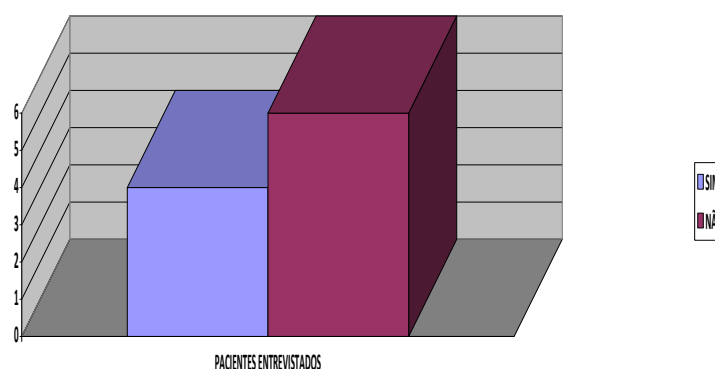


Gráfico 3. Pacientes entrevistados que conhecem o protocolo de Manchester

Fonte: Pesquisa Direta 2018.

Dos dez pacientes entrevistados, seis desses não conhece e nunca ouviram falar sobre o protocolo de Manchester, apenas quatro tem um pouco de conhecimento sobre este protocolo.

É preciso que todos saibam do protocolo de Manchester e pra que serve. O paciente no local certo, no tempo certo, sendo atendido pelo profissional certo. É este o objetivo do protocolo de acolhimento por classificação de risco, que tem que funcionar em todas as unidades de urgência e emergência. Os que conhecem o protocolo disseram que ele é bom para manter um serviço de saúde organizado, e prioriza o atendimento para aqueles que mais necessitam.

Os entrevistados questionaram muito, ao responderem sobre o tempo de espera e sobre a triagem.

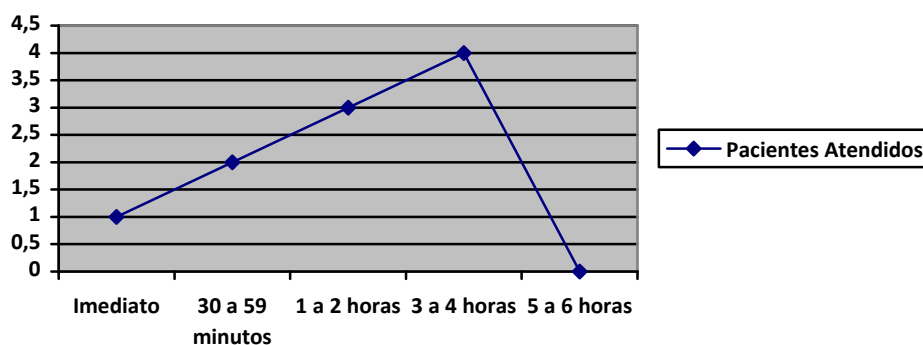


Gráfico 4. Tempo de espera para o atendimento no Pronto Socorro.

Fonte: Pesquisa direta 2018.

O gráfico acima mostra que apenas um paciente dos dez entrevistados foi atendido de imediato, dois esperaram de 30 a 59 minutos, três esperaram de 1 a 2 horas, e quatro esperaram de 3 a 4 horas e nenhum esperou mais que 5 a 6 horas.

Como podemos ver a realidade nesse pronto atendimento não é tão ruim, as pessoas não esperam muito tempo na fila. Quando comparamos com outros lugares podemos ver que, muitas pessoas esperam na fila por mais de 12 horas.

O acúmulo de pessoas no pronto atendimento, traz consequências para si próprios e para a equipe do hospital. Uma equipe de saúde, estressada, exaltada, e sob carga de tarefas, faz com que os usuários não tenham um atendimento humanizado que é direito de todos. Um atendimento humanizado é aquele que considera a integralidade da “unidade de cuidado”, ou seja, ele pressupõe a união entre a qualidade do tratamento técnico e a qualidade do relacionamento que se desenvolve entre paciente, familiares e equipe. (BIANCO, 2016). As pessoas até hoje ainda não sabem identificar corretamente o que é um atendimento humanizado. E enfrentam grandes dificuldades no decorrer do atendimento. Dos os entrevistados poucos são os que nunca ouviram falar sobre o atendimento humanizado. Segue o gráfico abaixo.

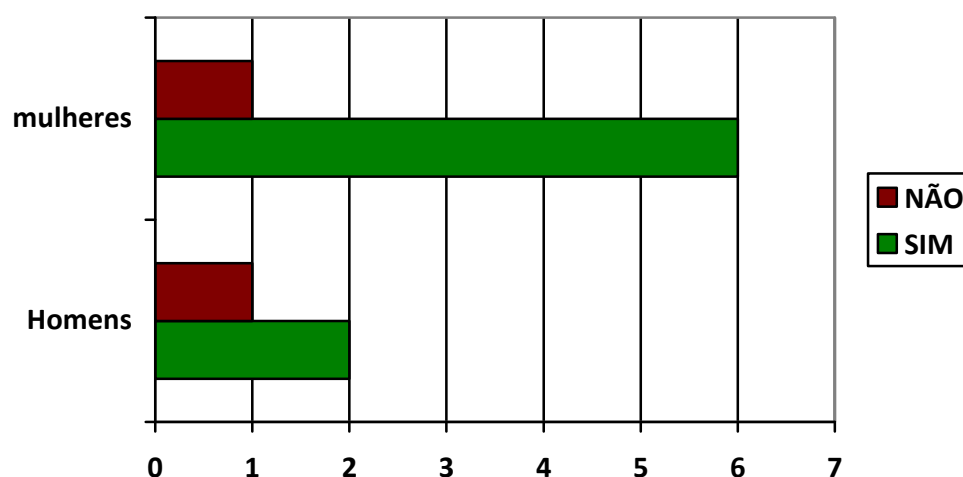


Gráfico 5. Entrevistados que já ouviram falar sobre atendimento Humanizado

Fonte: Pesquisa direta 2018

Dos entrevistados três são do sexo masculino e sete do sexo feminino, apenas uma mulher e um homem nunca ouviram falar sobre atendimento humanizado, seis mulheres e dois homens já ouviram falar no atendimento humanizado.

As pessoas ouvem falar do atendimento humanizado, mas nem todos sabem o que é realmente um atendimento humanizado. Qualquer desafio encontrado durante o atendimento desde a recepção até o paciente ir embora, deixa de ser um atendimento 100% humanizado. O acúmulo de pessoas para serem atendidas faz com que o atendimento não seja bom, e traz risco para aqueles que realmente precisam de atendimento de urgência e emergência. Os entrevistados questionaram a respeito da triagem como mostra no gráfico abaixo.

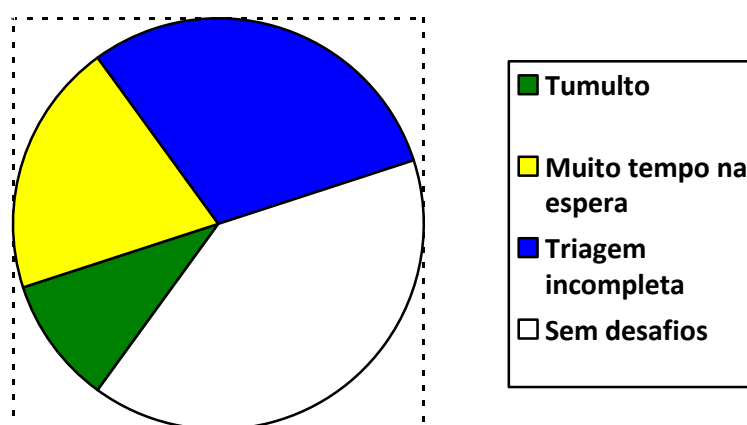


Gráfico 6. Desafios encontrados pelos pacientes entrevistados durante a triagem no Pronto Socorro.

Fonte: Pesquisa direta 2018.

Dos entrevistados apenas um reclamou sobre o tumulto durante a triagem, dois reclamou sobre o tempo de espera, três reclamaram sobre a triagem incompleto e quatro não encontrou nenhum tipo de desafio.

A triagem é uma das partes mais importantes em qualquer atendimento. A importância desse serviço está principalmente em prevenir complicações e identificar quadros agudos que implicam riscos de vida. Para o funcionamento adequado do serviço de triagem, é necessária a integração deste com outros serviços de saúde existentes no sistema, estabelecendo vínculos com os mesmos, de modo a permitir o adequado encaminhamento dos pacientes (AZEVEDO; BARBOSA, 2007). E podemos ver que a triagem nesse pronto socorro está faltando muita coisa.

A realidade da superlotação dos pronto-socorros brasileiros é agravada por problemas organizacionais destes serviços, como o atendimento por ordem de chegada sem estabelecimento de critérios clínicos, o que pode acarretar graves prejuízos aos pacientes. Este aumento da demanda somado à insuficiente estruturação da rede assistencial tem contribuído de forma substancial para a sobrecarga desses serviços disponibilizados à população (BRASIL, 2006). Por isso a importância do protocolo de Manchester, e a conscientização as sociedades para procurar o pronto-socorro somente quando for urgência ou emergência. Para a maioria da população, essas unidades ainda é um meio mais rápido e alternativo, pois não precisam marcar consulta, faz exames laboratoriais e de imagem, e os diagnósticos são feitos no mesmo dia sem precisar ficar marcando cada coisa. Essas atitudes aumentam a demanda de atendimentos, geram grandes filas, gera diagnósticos incompletos, sobre carga nos funcionários, falta de equipamentos e matérias, falta de leitos e a dificuldade no atendimento de casos realmente emergenciais. Consequentemente, essa situação agrava a existência de estressores ao profissional de saúde, pois prestam assistência aos pacientes em condições críticas além de atender aqueles que poderiam ser assistidos nos níveis ambulatoriais (MENZANI, 2006).

Na entrevista foi pedida a opinião de cada um sobre o que precisa melhorar durante o acolhimento no pronto socorro, onde podemos observar que cada um tem um pensamento. Segundo o paciente A “Tem que melhorar a educação dos profissionais de

saúde, e os médicos devem pedir mais exames e não simplesmente dar um diagnóstico e passar remédio sem saber o que a pessoa realmente tem.” O paciente B e C disseram que tem que melhorar o atendimento e o tempo de espera. O paciente D disse que tem que ter uma triagem mais completa pelo enfermeiro. Segundo o paciente E “primeiramente é necessário o treinamento para as atendentes na área externa para melhorar o atendimento na área interna e ter um atendimento humanizado e diminuir o estresse da equipe.”. O paciente F disse somente que tem ter mais médicos. O Paciente G disse que tem quer melhorar a organização dos profissionais. O paciente H disse que “tem que fazer um bom acolhimento aos pacientes que realmente precisam de atendimento”. Paciente I só disse que tem que ter mais agilidades nos processos. O paciente J, segundo ele tem que tem que melhorar o atendimento e qualificar as pessoas .

A atuação do enfermeiro no serviço de acolhimento e classificação de risco, além de construir uma nova área de atuação para esse profissional, possibilitará melhor gerenciamento de serviços de emergência, pois contribui para garantir o acesso do paciente, diminuir o tempo de espera, diminuir o risco e ocorrências iatrogênicas e melhorar a qualidade do atendimento (PIRES, 2003).

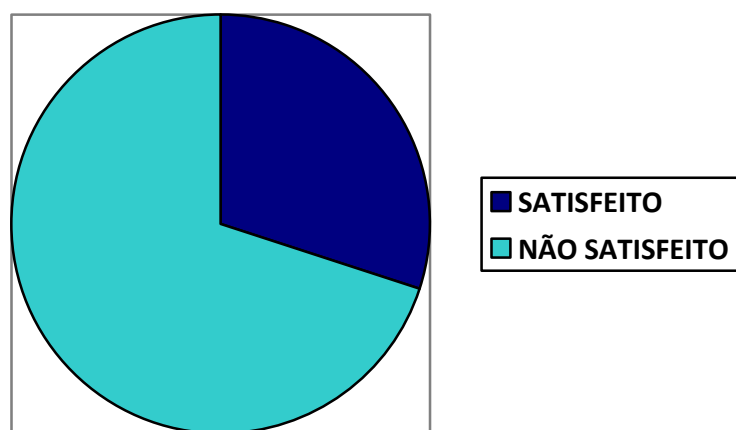


Gráfico 7. Satisfação do atendimento no Pronto Socorro.

Fonte: Pesquisa direta 2018

Dos dez pacientes entrevistados apenas três saíram satisfeitos com o atendimento recebido e sete saíram insatisfeitos com o atendimento.

A grande insatisfação pode ser melhorada e evitada, se cada um fizer sua parte.

O profissional de saúde também sofre com essas situações. Já que a enfermagem é uma das profissões mais estressantes. O enfermeiro da urgência deve ser capaz de reconhecer o que lhe causa estresse no ambiente de trabalho para que assim possa buscar soluções para enfrentá-lo, quando há falhas nessas técnicas de enfrentamento surge à síndrome de burnout ou síndrome do esgotamento profissional que pode levar à morte, a enfermagem é uma das profissões mais afetadas por essa síndrome (Harbs et al, 2008).

Faz parte todos cuidarem da saúde, tanto pacientes quanto profissionais de saúde. Assim todos vão ter um atendimento bem humanizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui através deste artigo e os estudos realizados no Pronto Socorro. Identificar que o processo de humanização é uma lei a ser seguida para que todos tenham um atendimento humanizado e saiam satisfeitos e a equipe esteja sempre preparada para qualquer urgência e emergência ao chegar no pronto socorro. Os resultados desse estudo mostram que as pessoas ainda têm muita dificuldade de identificar quando realmente procurar um pronto atendimento e é isso que vem gerando grandes filas de espera, triagens mal feitas e profissionais estressados.

Propõe se em realizar projetos e outros meios que deixam a população mais conscientes sobre os atendimentos, já que têm as UBS a disposição de todos. As unidades têm que contribuir de forma significativa para que o ambiente de trabalho, identificando e controlando todas as situações que pode levar qualquer risco, procurando amenizar aquilo que causa estresse na equipe e realizar intervenções adequadas para melhorar o atendimento.

Esse trabalho mostrou ao longo dos estudos que a enfermagem é a profissão que vem sendo atingida pelo estresse causado no ambiente de trabalho, no setor de urgências e emergências. Estes profissionais estão expostos a fatores como a pouca valorização no trabalho, o excesso de atribuições, muitas responsabilidades e baixos salários etc., desta maneira muitos destes que trabalham no setor de urgência acabam adoecendo de tal forma, que necessitam muitas vezes de licenças e afastamentos.

Outra medida que pode ser adotada é não atender pacientes que o atendimento é em UBS (Unidade Básica de Saúde), explicar a ele o que é um pronto socorro e encaminhá-lo para a unidade básica de saúde, mesmo se o pronto atendimento estiver vazio. E também

firmar a utilização do protocolo de Manchester, deixando uma explicação sobre ele visível para todos.

Controlar o atendimento com a classificação certa gera satisfação, menos tempo de espera e um atendimento bem humanizado com profissionais qualificados e atenciosos e um ambiente tranquilo e confortável para o paciente, o acompanhante e a equipe de saúde.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, J. M. R; BARBOSA, M. A. **Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários.** R Enferm UERJ, Rio de Janeiro, 2007 .

BIANCO. M A. **Atendimento humanizado à saúde: você sabe reconhecer?** Disponível em:<<https://www.abrale.org.br/atendimento-humanizado-a-saude>>. Acesso em 09 Nov 2018.

BARADEL, A. **Os minutos da comunicação no serviço de emergência.** In: Silva, M. J. P. Qual o tempo do cuidado? Humanizando os cuidados de enfermagem. São Paulo: Loyola, 2004.

BIANCO, M.A. **Atendimento humanizado à saúde: você sabe reconhecer?.** Disponível em: <<https://www.abrale.org.br/atendimento-humanizado-a-saude>>. Acesso em 24 Maio 2018.

_____.BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde.**Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**/.2001 .60f. Série C. Projetos, Programas e Relatórios, n. 20—Esplanada dos Ministérios, Bloco G, 9.º andar, sala 916. Brasília ,2001.

BOFF, L. **Saber Cuidar: ética do humano - compaixão pela Terra.** Petrópolis: Vozes, 1999.

_____.CTM TECNOLOGIA **.Humanização hospitalar: Entenda sua importância.** Disponível em:<<https://www.cmtecnologia.com.br/humanizacao-hospitalar/>>. Acesso em 24 abr 2018.

DIRETRIZES CURRICULARES NACIONAIS DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM. Disponível em:<<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/Enf.pdf>>: Acesso em 26 abr 2018.

GALLO, A. M.; MELLO, H. C.**ATENDIMENTO HUMANIZADO EM UNIDADES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.** Disponível em:<http://www.fap.com.br/fapciencia/005/edicao_2009/001.pdf>. Acesso em 24 Maio 2018.

_____. **HUMANIZASUS. Política Nacional de Humanização –HumanizaSUS.** Disponível em:<<http://portalms.saude.gov.br/acoes-e-programas/politica-nacional-de-saude-bucal/publicacoes/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>>. Acesso em 31 Maio 2018.

_____. **IBSP,2015.Entenda como é a classificação de risco em pronto-socorro.** Disponível em:<<https://www.segurancadopaciente.com.br/noticia/entenda-como-e-a-classificacao-de-risco-em-pronto-socorro/>>. Acesso em 01 Jun 2018

LIMA, C.A et al. **Qualidade dos prontos-socorros e prontos-atendimentos: a satisfação dos usuários.** Disponível em:<http://www.scielo.br/pdf/eins/2015nahead/pt_1679-4508-eins-S1679-45082015GS3347.pdf>. Acesso em 26 Maio 2018.

MASCARENHAS, A.S. **A importância da humanização da assistência de enfermagem no setor de emergência.** Disponível em:<<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/enfermagem/a-importancia-da-humanizacao-da-assistencia-de-enfermagem-no-setor-de-emergencia/13744>>: Acesso em 27 abr 2018.

MENZANI, G. **Stress entre enfermeiros brasileiros que atuam em pronto socorro.** São PauloSP, 2006. 112 p. Dissertação de Mestrado em Enfermagem. Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

_____. **Ministério da Saúde. Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).** Disponível em:<<http://portalms.saude.gov.br/acoes-e-programas/programa-nacional-de-seguranca-do-paciente-pnsp>>. Acesso em 01 Jun 2018.

_____. **Ministério da Saúde. Política Nacional de Atenção as Urgências.** 3ª ed., Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006. 256p

_____. **MV 2017-2018. Guia completo para a humanização do atendimento na saúde pública.** Disponível em:<<http://www.mv.com.br/pt/blog/guia-completo-para-a-humanizacao-do-atendimento-na-saude-publica>>: Acesso em 26 abr 2018.

_____. **MV, 2015.Humanização hospitalar: quais são os desafios da saúde pública?** Disponível em:<<http://www.mv.com.br/pt/blog/humanizacao-hospitalar--quais-sao-os-desafios-da-saude-publicar>>. Acesso em 24 abr 2018

PIRES, P. S. **Tradução para o português e validação de instrumento para triagem de pacientes em serviço de emergência: Canadian Triage and Acuity Scale (CTAS).** 2003. 206p. [Tese] Escola de Enfermagem. Universidade de São Paulo, 2003.

SANTOS, D .S . **ESTRESSE NOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO SETOR DE URGÊNCIA: UMA REVISÃO DE LITERATURA.** Disponível em:<<https://meuartigo.brasilecola.uol.com.br/saude/estresse-nos-profissionais-enfermagem-no-setor-urgencia-.htm>>. Acesso em 09 Nov. 2018.

SCHMITZ , P . **EMERGENCIA**. Disponível em :<<http://www.hospitalmoinhos.org.br/servico-medico/emergencia/>>. Acesso em 09 Nov. 2018

RUA,L.C. **Função do Pronto Socorro**. Disponível em:<<http://www.santacasadeitapeva.org.br/pronto-socorro/funcao-pronto-socorro/->>>. Acesso em 26 Maio 2018

SILVA. Aline Aparecida et al .**A humanização do atendimento e a percepção entre profissionais de enfermagem nos serviços de urgência e emergência dos prontos socorros: revisão de literatura**.Disponível em:<revista.uemg.br/index.php/praxys/article/download/2195/1184>. Acesso em 26 maio 2018.

SILVA, G. **Atendimento humanizado: você sabe como implantá-lo em sua clínica?**.Disponível em:<<https://nutrisoft.com.br/atendimento-humanizado/>>. Acesso em 25 Maio 2018.

SOUZA, R. B.; SILVA, M. J. P.; NORI, A..**Pronto-Socorro: uma visão sobre a interação entre profissionais de enfermagem e pacientes**. Revista Gaúcha de Enfermagem, ed. 2, vol. 28, pág. 242-249, ano 2007.

SOUZA et. al . **Ensino do cuidado humanizado: evolução e tendências da produção científica**.Disponível em :<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672008000600014>. Acesso em 24 abr 2018.

Santos, N. C. **Enfermagem de pronto atendimento: urgência e emergência**. Ed.1.p.127 - São Paulo: Érica, 2014.

TRIVINÕS, A. **Introdução pesquisa em ciências sociais** : a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987

Urbano.A. S. **Humanização Hospitalar: um estudo sobre a satisfação profissional quanto às condições de trabalho**.Disponível em:<<https://livros01.livrosgratis.com.br/cp088110.pdf>>.Acesso em 28 Mai 2018.

7. ANEXOS



FICHA DE ENTREVISTA

FACULDADE CIDADE DE JOÃO PINHEIRO- FCJP CURSO – ENFERMAGEM

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO TCC II

Eu Marcos Henrique Pereira, acadêmico do 10º período do curso de Enfermagem da Faculdade cidade João Pinheiro, venho por meio desta, lhe comunicar que meu projeto de pesquisa tem como tema: Atendimento Humanizado: Entre desafios e conquistas. O nível de satisfação dos usuários do pronto socorro de um hospital no município de João Pinheiro.

Gostaria de convidá-lo para participar da entrevista que estarei executando no meu projeto, pois sua participação será fundamental para de dados e enriquecimento deste projeto, podendo de certa forma contribuir para melhoria do atendimento prestado no pronto socorro.

Questionário

01- SEXO

() Masculino () Feminino

02- IDADE

() 20 A 30 anos () 31 a 40 anos () 41 a 50 anos () 51 a 60 anos

03- GRAU DE INSTRUÇÃO

() Não Estudou () Médio incompleto () Superior Completo

() Fundamental Incompleto () médio completo () Superior incompleto ()

Ensino Fundamental completo

04- Frequência que procura o pronto socorro

() Diariamente () Semanal () Mensal () Anual () somente quando é algo de urgência e emergência

05- Tempo aguardado para ter um atendimento

() Imediato () 30 a 59 minutos () 1 a 2 horas () 3 a 4 horas () 5 a 6 horas

06- Você conhece o protocolo de Manchester? Qual Sua Opinião sobre ele?

07- Qual foi o motivo que procurou o pronto socorro pela ultima vez?

08- Você já ouviu falar sobre Atendimento Humanizado?

09- Qual o desafio encontrada por você durante a triagem no pronto socorro?

10- Em sua opinião o que precisa melhorar durante o acolhimento no pronto socorro?

ASSINATURAS DOS RESPONSÁVEIS

Acadêmico: Marcos Henrique Pereira

Orientador: Enfermeira Graciele Gomes da Silva Vieira

João Pinheiro/2018