

Artigo original

Percepção de pacientes idosos quanto à humanização da assistência de enfermagem em uma emergência hospitalar

Jocilene de Carvalho Miraveti Canova*, Rita de Cássia Helú Mendonça Ribeiro, D.Sc.**,
Ana Paula Pequeno da Silva***, Zaida Aurora Sperli Geraldes Soler, D.Sc.****

*Enfermeira Especialista em Enfermagem em Emergência e docente da Universidade Paulista de São José do Rio Preto, **Enfermeira, Docente da FAMERP, ***Enfermeira formada pela Universidade Paulista de São José do Rio Preto, ****Obstetiz, enfermeira, Livre-Docente em Enfermagem pela FAMERP, docente e orientadora da graduação e pós-graduação da FAMERP, Diretora Adjunta de Extensão de Serviços à Comunidade da FAMERP, Coordenadora do Programa de Enfermagem – Mestrado Acadêmico FAMERP

Resumo

Introdução: A humanização na atenção em saúde significa a maneira que o paciente é assistido, considerando sua individualidade, seus sentimentos, suas necessidades, nas dimensões bio-psico-sócio-espiritual. **Objetivo:** Caracterizar pacientes idosos internados em uma unidade de emergência hospitalar quanto a dados sociodemográficos e percepção sobre aspectos de humanização na assistência de enfermagem prestada. **Método:** Foi realizado um estudo descritivo, entre 52 pacientes idosos internados na unidade de emergência de um Hospital de Ensino, aplicando-se questionário estruturado sobre a caracterização sociodemográfica e percepção da assistência de enfermagem prestada, analisando-se os resultados em índices percentuais, com apresentação em Tabelas. **Resultados:** 61,5% de idosos do sexo masculino; 50% de casados e 40,4% de viúvos; 63,5% com idade superior a 71 anos; 59,6% com renda mensal de 1 salário mínimo; 44,2% sem escolaridade. Sobre a assistência de enfermagem prestada, 79% consideraram que foram respeitados como idosos pela equipe de enfermagem, mas no aspecto da humanização cabe destacar as falhas no atendimento relatadas por 42% na organização ambiental; por 29% na interação social e por 60% quando chamaram pelo profissional. **Conclusão:** Os dados obtidos revelam a necessidade de melhor preparo dos profissionais da equipe de enfermagem da unidade de emergência estudada quanto à humanização da assistência prestada ao paciente idoso, considerando aspectos técnicos, éticos, legais e humanísticos.

Palavras-chave: humanização, assistência de enfermagem, emergência, idoso.

Abstract

Perceptions of elderly patients regarding the humanization of the nursing care in an emergency unit

Introduction: Humanization of health care means the way the patient is cared for, taking into consideration his individuality, feelings and needs, and attending to the range of biological, psychological, social and spiritual aspects of a person. **Objective:**

Artigo recebido em 10 de junho de 2012; aceito em 12 de agosto de 2012.

Endereço para correspondência: Jocilene de Carvalho Miraveti Canova, Rua Sara Jabur, 500/102 bloco 03, 15085-505 São José do Rio Preto SP, E-mail: jocanova@bol.com.br, ricardo.rita@yahoo.com.br, anapaula_pps@hotmail.com, zaidaurora@gmail.com

To characterize elderly patients hospitalized in an emergency unit according to socio-demographic variables and learn more about their perceptions of humanization aspects in the nursing care received. *Methods:* The study used a descriptive design. 52 elderly patients hospitalized in an emergency unit of a Teaching Hospital answered a structured questionnaire about their socio-demographic characterization and their perception of the nursing care. Results were converted into percentage values and presented in Tables. *Results:* 61.5% of the patients were male; 50% were married and 40.4% were widowers; 63.5% were 71 years of age or older; 59.6 earned minimum wages; 44.2% were illiterate. Regarding the nursing care delivery, 79% felt they had been respected as elderly persons by the nursing staff. However, in what concerns the humanization of care, these patients reported deficiencies: 42% highlighted inadequate environmental conditions; 29% pointed out the social interaction; 60% indicated the response received when calling the nursing team for assistance. *Conclusion:* The analysis of these data revealed that the nursing team of this emergency unit needs to be better prepared regarding the humanization of care delivered to elderly patients. Technical, ethical, legal and humanistic aspects should be taken into consideration.

Key-words: humanization, nursing care, emergency, elderly.

Resumen

Percepción de pacientes ancianos sobre la humanización de la asistencia de enfermería en una unidad de urgencias hospitalarias

Introducción: La humanización de la atención en salud significa la manera como se asiste al paciente, considerando su individualidad, sus sentimientos, sus necesidades, y en los aspectos bio-psico-socio-espirituales. *Objetivo:* Caracterizar los pacientes ancianos ingresados en una unidad de urgencias hospitalarias según los datos sociodemográficos y la percepción sobre aspectos de humanización de la asistencia de enfermería prestada. *Metodología:* Se realizó un estudio descriptivo en 52 pacientes ancianos ingresados en la unidad de urgencias de un Hospital Escuela. Se aplicó una encuesta estructurada sobre la caracterización sociodemográfica y la percepción de la asistencia de enfermería prestada. Se analizaron los resultados mediante índices porcentuales, representados en Tablas. *Resultados:* el 61,5% de los ancianos eran del sexo masculino; el 50% estaban casados y el 40,4% eran viudos; el 63,5% eran mayores de 71 años; el 59,6% tenía renta mensual de 1 sueldo mínimo; el 44,2% no tenían escolaridad. En cuanto a la asistencia de enfermería prestada, el 79% creían haber sido respetados como ancianos por el equipo de enfermería, pero en el aspecto de la humanización es necesario destacar los fallos en la asistencia relatados por un 42% de los pacientes en las condiciones ambientales; por un 29% en la interacción social y por un 60% cuando solicitaron la asistencia de los profesionales. *Conclusion:* Los datos obtenidos revelan la necesidad de un mejor preparo de los profesionales del equipo de enfermería de la unidad de salud estudiada para la humanización de la asistencia prestada al paciente anciano, considerando aspectos técnicos, éticos, legales y humanísticos.

Palabras-clave: humanización, cuidados de enfermería, emergencia, tercera edad.

Introdução

Humanizar na atenção em saúde é perceber o ser humano em sua singularidade, segundo seus valores e vivências, assistindo-o de forma integral, no âmbito bio-psico-sócio-espiritual, o que vai além de suas necessidades biológicas. Falar em humanização sem relacioná-la à ética é impossível, já que humanizar significa preocupação e responsabilização com o outro e ética é a reflexão crítica sobre o comportamento humano que interpreta, discute e problematiza os valores, os princípios e as regras morais de bom convívio social [1-3].

A humanização no atendimento a usuários da saúde envolve a criação de condições para que o assistido tenha mais possibilidades para exercer sua vontade de forma autônoma, de ser tratado com dignidade, levando em conta seus valores e vivências

como únicos [3]. A autonomia em saúde objetiva buscar iniciativas capazes de melhorar a interação entre a unidade de saúde e a comunidade e o contato humano entre o profissional de saúde e o usuário, tornando assim a hospitalização ou o atendimento menos traumatizante [4,5].

A busca pelo atendimento em emergência em instituições hospitalares brasileiros tornou-se cada vez mais frequente, inclusive de idosos, que buscam resolver de forma mais rápida suas queixas. Os idosos que procuram os serviços de saúde em qualquer instância devem ser vistos como ser humano com necessidades particulares, com direito a uma saúde digna, ética e humana.

No entanto, no caso de hospitalização, o que se nota muitas vezes é um tratamento com descaso, enxergando o paciente/cliente como uma patologia, um caso, um número ou até mesmo um objeto de

treino de procedimentos não como uma pessoa com necessidades biopsicossociais [6].

No atendimento a idosos, a organização da assistência em saúde e, particularmente, da equipe de enfermagem deve estar embasada em princípios técnico-científicos, éticos, legais, humanísticos, sociais, ambientais e programáticos, para haver melhores subsídios para o planejamento da assistência sistematizada e, assim, humanizada.

Os sentimentos de uma pessoa idosa atendida em unidades de emergência variam entre angústia, tristeza, incertezas e medo da morte. Então, no atendimento a idosos hospitalizados, a equipe de saúde deve visar o atendimento de suas funções orgânicas e emocionais, auxiliando-o no enfrentamento de seus males e da hospitalização [7].

Ante tais considerações, este estudo tem como objetivos: Caracterizar pacientes idosos internados em uma unidade de emergência hospitalar, segundo dados sociais; Verificar sua percepção sobre aspectos de humanização na assistência de enfermagem que receberam.

Material e métodos

Trata-se de um estudo descritivo, o qual foi realizado na emergência de um hospital escola, destinada a pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) de caráter quaternário, localizado no noroeste paulista, que é centro de referência para as diferentes especialidades clínicas e cirúrgicas. Neste hospital são atendidos cerca de 40 mil pacientes por mês, sendo 13 mil apenas em emergência, que tem 60 leitos na ala e 20 leitos de UTI.

A amostra foi constituída de 52 pacientes idosos, que, após serem informados sobre a pesquisa, consentiram em participar e assinaram o termo de consentimento. Foram entrevistados no período de agosto de 2009 a abril de 2010, todas as terças-feiras nos períodos matutino, vespertino e noturno. Respeitando os aspectos éticos de pesquisa em seres humanos, de acordo com a Resolução do CNS 196/96, esta pesquisa teve aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa sob o parecer nº3969/2009.

Os critérios de inclusão do estudo foram: idade igual ou superior a 60 anos, de ambos os sexos, conscientes e orientados admitidos na unidade de emergência e que consentiram em participar após serem adequadamente informados sobre a pesquisa. Ficaram excluídos os indivíduos que não

se enquadram no perfil acima citado, aqueles que não aceitaram fazer parte da pesquisa e ainda os que não assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido.

Para coleta de dados foi elaborado um questionário semiestruturado, contendo perguntas relativas a dados sociais e de percepção sobre a humanização da assistência de enfermagem prestada segundo a concepção dos pacientes idosos.

Para uma melhor interpretação, os dados obtidos foram agrupados e relacionados segundo os objetivos do estudo, sendo descritos e apresentados em forma de Tabelas, e analisados utilizando-se a frequência simples e dados percentuais.

Resultados

Como se verifica na Tabela I, os dados sociais investigados foram gênero, faixa etária, escolaridade, estado civil e renda. Dos 52 idosos participantes do estudo, a maior parte era do gênero masculino (32-61,5%); na faixa etária entre 71 a 80 anos (33-63,5%); com baixa escolaridade (44,2% sem alfabetização e 40,4% com apenas o ensino fundamental incompleto); 50% eram casados, seguidos de 21 (40,4%) de viúvos e 31 (59,6%) tinham renda mensal menor que dois salários mínimos.

Tabela I - Caracterização de idosos atendidos em unidade de emergência hospitalar. São José do Rio Preto, 2010. (N= 52).

Características	N	%
Gênero		
Masculino	32	61,5
Feminino	20	38,5
Faixa Etária (anos)		
60 a 65	08	15,4
66 a 70	11	21,1
71 a 75	26	50,0
81 ou mais	07	13,5
Escolaridade		
Nenhuma	23	44,2
Ensino Fundamental Incompleto	21	40,4
Ensino Fundamental	06	11,5
Ensino Médio	01	1,9
Ensino Superior	01	1,9
Estado Civil		
Casados	26	50,0
Viúvos	21	40,4
Solteiros	05	9,6

Características	N	%
Renda Mensal (em Salários Mínimos - SM)		
Menor que 2 SM	31	59,6
2 a 3 SM	11	21,2
4 a 5 SM	08	15,4
6 a 7 SM	02	3,8
Total	52	100,0

Na Tabela II estão as informações dos idosos desta pesquisa quanto às condições ambientais e de interação com a equipe de enfermagem da unidade de emergência estudada, verificando-se que:

- 12 (23,1%) idosos relataram que quando foram prestar cuidados os profissionais de enfermagem só se identificaram às vezes ou não se identificaram (20-38,5%);
- mais da metade (30-57,7%) considerou que a equipe de enfermagem tentou colocá-los em ambiente calmo e agradável na unidade de emergência, mas 12 (23,1%) relataram que a equipe de enfermagem não se preocupou com as condições ambientais no atendimento prestado;
- 32 (61,6%) idosos consideraram que os profissionais de enfermagem explicavam o que iam fazer ao prestar os cuidados, enquanto igual número, 10 (19,2%) salientaram que não explicavam os procedimentos feitos ou apenas algumas vezes;
- 23 (44,3%) idosos ressaltaram que os profissionais de enfermagem atenderam rapidamente quando foram chamados, sendo uma opinião diferente de 15 (28,8%) que consideraram que quando chamaram pessoas da equipe de enfermagem, ou não foram atendidos ou só algumas vezes.

Tabela II - Percepção dos idosos quanto às condições de atendimento pela equipe de Enfermagem em unidade de Emergência Hospitalar. São José do Rio Preto, 2010 (N = 52).

Atendimento	N	%
Identificaram-se quando foram cuidar		
Sim	20	38,5
Não	12	23,1
Às vezes	20	38,5
Tentaram deixar o ambiente calmo e agradável		
Sim	30	57,7
Não	12	23,1
Às vezes	10	19,2
Explicaram os procedimentos		
Sim	32	61,6
Não	10	19,2
Às vezes	10	19,2

Atendimento	N	%
Atendiam quando chamados		
Sim	23	44,3
Não	15	28,8
Às vezes	14	26,9
Total	52	100,0

Quanto aos aspectos qualitativos na assistência de enfermagem que foram classificados no foco da humanização do atendimento, pode-se notar na Tabela III que 25 (48,1%) consideraram que o diálogo era amigável; 50% dos idosos referiram que os profissionais de enfermagem não olhavam direto ao falar com eles; para 35 (67,3%) idosos, os integrantes da equipe de enfermagem da emergência ouviam com atenção quando solicitada sua ajuda e a maior parte sorria quando falava com os pacientes idosos (40-76,9%).

Tabela III - Percepção dos idosos quanto à humanização do atendimento prestado pela equipe de enfermagem da unidade de emergência. São José do Rio Preto, 2010 (N= 52).

Humanização	N	%
O diálogo era amigável		
Sim	25	48,1
Não	11	21,1
Às vezes	16	30,8
"Olhavam" nos olhos ao falar		
Sim	17	32,7
Não	26	50,0
Às vezes	09	17,3
Ouviam com atenção		
Sim	35	67,3
Não	06	11,5
Às vezes	11	21,2
Sorriam frequentemente		
Sim	40	76,9
Não	02	3,9
Às vezes	10	19,2
Total	52	100,0

Discussão

A humanização a pacientes internados em instituições hospitalares tem sido discutida nos últimos anos no Brasil, pela constatação que a desumanidade é uma marca da sociedade moderna, revelada em várias situações de falhas éticas e morais, insensibilidade, violência, desrespeito, impunidade e injustiças, que afetam as relações entre os homens e na assistência em saúde [8].

Tratando-se especificamente da equipe de enfermagem vale destacar que a enfermagem como profissão exige o desenvolvimento de competências que envolve o conhecimento científico, habilidades específicas e atitudes éticas e humanística. Neste aspecto, a humanização na assistência de enfermagem abrange as questões de formação técnico-científica, ética e pessoal, relativas a potencialidades de cada um quanto à criatividade, tolerância, sensibilidade, respeito à singularidade do outro, em seus sentimentos e necessidades [9].

A maior parte dos idosos deste estudo eram provenientes de estrato social mais pobre, evidenciado na baixa escolaridade, na renda mensal média de 1 salário mínimo e por não terem plano privado de saúde, sendo atendidos pelo SUS, situação semelhante à verificada em outras pesquisas [1,2,5-14]. O atendimento de usuários do SUS em emergência muitas vezes relaciona-se com o estilo de vida dos usuários do sistema de saúde no Brasil, que busca pelo atendimento de emergência como uma forma de solução imediata para queixas, muitas vezes crônicas. O paciente que procura os serviços de emergência deposita na instituição e nos profissionais que ali atuam a esperança de uma resposta rápida para resolução de seus problemas e de ser atendido de forma eficiente e respeitosa [4,5,10].

A humanização do atendimento em unidades hospitalares mais complexas, como a emergência, fica prejudicada devido a algumas características que são usuais em hospitais públicos e filantrópicos, como: ambiente conturbado, impessoalidade, falta de privacidade, condições inadequadas de trabalho dos profissionais de saúde, particularmente de enfermagem e do enfermeiro, responsável pela equipe de enfermagem e do gerenciamento da unidade assistencial.

As condições laborais em unidades de emergência são fontes geradoras de estresse, pelo ritmo excessivo de trabalho, ansiedade e esforço físico, o que se reproduz em comunicação impessoal e mecanizada, limitando o profissional de enfermagem ao cumprimento do papel técnico, negligenciando-se aspectos éticos e humanísticos, fato mostrado em várias pesquisas que apontam a unidade de emergência hospitalar como local com maior parcela de erros em saúde, atribuídos à negligência, imprudência e imperícia [2, 6-15].

Verificou-se nesta pesquisa que a avaliação do comportamento da equipe de enfermagem na assistência prestada aos idosos do estudo é de

atendimento de boa qualidade, mas revelando-se deficiências na interação interpessoal em determinadas situações, o que também foi verificada em pesquisas que tratam da humanização em saúde. Nestas pesquisas é ressaltada a necessidade de buscar formas efetivas para humanizar a prática em saúde baseada na integralidade da assistência, na equidade, na justiça, na tolerância e no melhor e contínuo preparo profissional [1-3,5-9,15-18].

Dar atendimento humanizado em saúde não significa necessariamente que o profissional deve ter condições ideais de trabalho e dedicar mais tempo ao paciente. O que basta é pautar seu exercício profissional com ações que cumpram os preceitos técnico-científicos e ético-legais relacionados. Também, ter em meta a humanização no âmbito de estabelecer uma relação empática, de respeito aos sentimentos, temores, crenças e a fragilidade da pessoa atendida. Para tanto, basta saber dirigir palavras de conforto, acolhimento, segurança, estabelecendo diálogos que permita ao doente manifestar-se [8, 15-18].

Os idosos particularmente estão sendo estudados na atenção em saúde, pois suas condições de saúde e de vida deixam-no mais vulnerável e dependente, de forma que o atendimento humanizado em saúde favorece sua adaptação ao ambiente hospitalar e favorece seu equilíbrio físico, espiritual e emocional. A equipe de enfermagem atende de forma humanizada ao idoso quando, além de prestar adequadamente os cuidados prescritos, também se preocupa em cuidar, o que fica revelado na atenção, no toque, no olhar direcionado, na escuta atenta e interessada, por mais breve que seja. Deve-se lembrar que a internação em unidade de emergência já atemoriza pela complexidade do ambiente, agravando-se no caso de idosos que via de regra apresentam co-morbidades relacionadas à idade e condições sociais [10,7,8,13-18].

Em idosos, a experiência de agravos à saúde e a internação em unidades hospitalares, em especial as complexas, como em emergência, muitas vezes produz estados de ansiedade, raiva, negação, tristeza, desesperança, culpa e confusão. Um acolhimento por parte da equipe de saúde, em especial a equipe de enfermagem que presta cuidados diretos e ininterruptos, pode proporcionar mais confiança para o enfrentamento da situação [7-9].

Muitos idosos participantes desta pesquisa avaliaram de forma positiva a assistência de enfermagem, considerando que foram ouvidos com atenção, que sorriem, mas não olham nos olhos. Isso

pode significar que estão agindo mecanicamente, de forma absorta, ouvindo sem compreender ou dar a devida importância e atenção ao que diz o paciente [4-7,9-14].

Salienta-se que são muitas as iniciativas e pesquisas sendo realizadas para a humanização do atendimento no SUS e em grupos populacionais específicos, como no caso de idosos, particularmente aqueles hospitalizados em unidades mais complexas.

Conclusão

Os dados obtidos nesta pesquisa revelam que a maioria dos idosos participantes do estudo considera adequado o atendimento de enfermagem que receberam, ressaltando aspectos positivos na interação com a equipe de enfermagem, levando à presunção da humanização na assistência de enfermagem prestada.

No entanto, a menção de vários idosos quanto a comportamentos inadequados de integrantes da equipe de enfermagem da unidade de emergência revela a necessidade de ampliar o foco da humanização neste setor do hospital. Para tanto, justifica-se a capacitação da equipe de enfermagem para o trabalho humanizado junto a idosos, atuando de forma multi e interdisciplinar. Melhor qualificada, a equipe de enfermagem pode desenvolver conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e emoções que permitam o exercício profissional de mais qualidade, conhecendo e respeitando as especificidades clínicas, éticas, legais e humanísticas relacionadas a esta fase do ciclo vital humano.

Referências

1. Barbosa IA, Silva MJP. Cuidado humanizado de enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. *Rev Bras Enferm* 2007;60(5):546-51.
2. Souza RB, Silva MJP, Nori A. Pronto Socorro: uma visão sobre a interação entre profissionais de enfermagem e pacientes. *Rev Gaúch Enferm* 2007;28(2):242-9.
3. Fortes PAC. Ética, direitos dos usuários e políticas de humanização da atenção à saúde. *Saúde Soc* 2004;13(3):30-35.
4. Ministério da Saúde (BR). Manual PNH. 2004. [citado 2009 Fev 18]. Disponível em: URL: <http://www.ministeriodasaude.gov.br>
5. Baredel A. Os minutos da comunicação no serviço de emergência. In: Silva MJP. Qual e o tempo do cuidado? Humanizando os cuidados de enfermagem. São Paulo: Loyola; 2004. p.29-37.
6. Pessini L. Humanização da dor e do sofrimento humanos no contexto hospitalar. *Bioética* 2002;10(2):51-72.
7. Campos LF, Melo MRAC. Enfermagem na perspectiva da clínica ampliada em unidade de terapia intensiva. *Ciênc Saúde Colet* 2007;12(4):849-59.
8. Martins JJ, Schneider DG, Bunn KR, Goulart CA, Silva RM, Gama FO, et al. A percepção da equipe de saúde e do idoso hospitalizado em relação ao cuidado humanizado. *ACM Arq Catarin Méd* 2009;37(1):30-37.
9. Araújo FP; Ferreira MA. Representações sociais sobre humanização do cuidado: implicações éticas e morais. *Rev Bras Enferm* 2011;64(2): 287-93.
10. Pinho LB, Kantorski LP. Condições de atendimento na unidade de emergência: um estudo qualitativo com famílias de pacientes. *Fam Saúde Desenv* 2006;8(3):223-32.
11. Gomes AM. Emergência: planejamento e organização da unidade. *Assistência de enfermagem*. 4ª ed. São Paulo: EPU; 1994. p.3-6.
12. Andrade EA, Donelli TMS. Acolhimento e humanização: proposta de mudança na recepção aos usuários do setor de emergência/urgência do hospital municipal de Novo Hamburgo (HMNH). *Bol Saúde* 2004;18(2):17-24.
13. Virtuoso JF, Mazo GZ, Menezes EC, Cardoso AS, Dias RG, Balbé P. Perfil de morbidade referida e padrão de acesso a serviços de saúde por idosos praticantes de atividade física. *Ciênc Saúde Colet* 2012;17(1):23 -31.
14. Amaral AC, Coeli CM, Costa MCE, Cardoso VS, Toledo ALA, Fernandes CR. Perfil de morbidade e de mortalidade de pacientes idosos hospitalizados. *Cad Saude Pública* 2004;20(6):1617-26.
15. Bernardes AG, Guareschi N. Estratégias de produção de si e a humanização no SUS. *Psicol Cienc Prof* 2007;27(3):462-74.
16. Sousa LBS, Barroso MGT. Reflexão sobre o cuidado como assistência da liderança em enfermagem. *Esc Anna Nery Rev Enferm* 2009;13(1):181-7.
17. Ruipérez I, Llorente P. O relacinamento adequado e atitude correta para com os idosos. In: *Guias praticos de enfermagem geriatrica*. 2ª ed. São Paulo: McGraw-Hill; 2002.
18. Chaimowicz F. A saúde dos idosos brasileiros às vésperas do século XXI: problemas, projeções e alternativas. *Rev Saúde Pública* 1997;31(2):184-200.