

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.



## PESQUISA

**Qualidade da assistência de enfermagem no setor de urgência de um hospital público de Teresina**  
*Quality of nursing care in the emergency department of a public hospital in Teresina*  
*Calidad de la atención de enfermería en el servicio de urgencias de un hospital público de Teresina*

Diego Cipriano Chagas<sup>1</sup>, Dyullia de Araujo Pereira<sup>2</sup>, Francisca Lorene Mendes Castro<sup>3</sup>

## RESUMO

Este estudo teve como objetivo identificar a percepção dos usuários no setor de urgência e analisar a qualidade da assistência de enfermagem oferecido no setor de urgência na unidade hospitalar, analisando a dinâmica e a implementação da humanização ao cliente. Trata-se de uma pesquisa qualitativa com treze pacientes que permaneciam na observação do setor de urgência no referido hospital, abordados de maneira aleatória no período de março a abril de 2014, através de entrevistas semi estruturadas. A delimitação da amostra ocorreu após identificarmos o ponto de saturação de resposta. Os depoimentos foram organizados em duas categorias: Assistência de enfermagem com qualidade e Importância para uma assistência de qualidade no setor de urgência. Concluiu-se que é unânime a satisfação e contentamento dos pacientes quanto às ações e atitudes da equipe de enfermagem, em todo âmbito da assistência durante a permanência hospitalar no setor de urgência. **Descritores:** Qualidade, Cuidados de Enfermagem, Enfermagem em Emergência.

## ABSTRACT

This study aimed to identify the users' perception of urgency in the industry and analyze the quality of care of nursing care provided in the emergency unit in the hospital sector, analyzing the dynamics and implementation of humanization customer. This is a qualitative research. The study included thirteen patients who remained on observation of emergency in the hospital sector, approached at random in the period March-April 2014, through semi-structured interviews. The delimitation of the sample occurred after identifying the point of saturation response. The statements were organized into two categories: Nursing care quality and importance to quality care in the emergency sector. We conclude that it is the unanimous satisfaction and contentment of patients regarding the actions and attitudes of the nursing staff in every area of care during the hospital stay in the emergency sector. **Descriptors:** Quality. Nursing care. Emergency Nursing.

## RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo identificar la percepción de los usuarios de urgencia en el sector y analizar la calidad de la atención de los cuidados de enfermería prestados en la unidad de emergencia en el sector hospitalario, analizando la dinámica y la aplicación de cliente humanización. Se trata de una investigación cualitativa. En el estudio participaron trece pacientes que permanecieron en la observación de la emergencia en el sector hospitalario, se acercó al azar en el período marzo-abril de 2014, a través de entrevistas semi-estructuradas. La delimitación de la muestra se produjo después de identificar el punto de respuesta de la saturación. Las declaraciones fueron organizados en dos categorías: calidad de la atención de enfermería y la importancia de una atención de calidad en el sector de emergencia. Llegamos a la conclusión de que es la satisfacción unánime y satisfacción de los pacientes en relación con las acciones y actitudes del personal de enfermería en todas las áreas de la atención durante la estancia hospitalaria en el sector de emergencia. **Descritores:** Calidad. Cuidados de enfermería. Enfermería de Urgencia.

<sup>1</sup> Enfermeiro. Especialista em Unidade de Terapia Intensiva e Docência do Ensino Superior. Docente do Curso de Bacharelado em Enfermagem do Centro de Ensino Unificado de Teresina - CEUT. E-mail: diego\_ciprianoc@hotmail.com. <sup>2</sup> Graduando do Curso de Enfermagem do Centro de Ensino Unificado de Teresina - CEUT. dyullinha-esp@hotmail.com. <sup>3</sup> Graduando do Curso de Enfermagem do Centro de Ensino Unificado de Teresina - CEUT. lorennefneto@hotmail.com

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

## INTRODUÇÃO

A enfermagem é conhecida como a arte do cuidar, atenção e assistência voltada ao cliente e preservação da integralidade física, corporal e mental do indivíduo, assim como preconiza a Organização Mundial de Saúde (OMS). O cliente como receptor direto deste cuidado tem a capacidade de ressaltar a qualidade oferecida pela enfermagem durante a sua permanência no setor de urgência.

Desde a antiguidade, os atendimentos às doenças se fazem presente no cotidiano dos seres humanos, e, com a evolução das patologias ao longo da história, houve um crescente aparecimento de cuidadores, que a princípio estavam associados com o conhecimento ao próximo em seu sofrimento, no qual desenvolvia sentimento para com seus semelhantes (SALES; SILVA, 2011)

No contexto atual, a qualidade da assistência de enfermagem a um indivíduo que procura os serviços hospitalares é um indicativo de análise do serviço prestado nos setores de urgência, no qual a percepção dos usuários do serviço de saúde diz respeito aos cuidados diretos e indiretos exercidos por esta equipe, enfocando a avaliação dos pontos positivos aos aspectos negativos do tratamento oferecido (ANDRADE et al., 2009).

A enfermagem é considerada a área da saúde que absorve e sofre o impacto total e imediato no cuidado constante às pessoas doentes. Esses profissionais também são acometidos por situações imprevisíveis, e a execução de tarefas em vários âmbitos da assistência voltada ao indivíduo que procura as unidades de pronto socorro, sendo que caracteristicamente no setor de urgência, os profissionais de enfermagem devem ser capazes

de tomar decisões rápidas e precisas, avaliando o paciente como único e a agilidade e objetividade, requisitos indispensáveis durante o tratamento prestado. No entanto, devido essa dinâmica extremamente acelerada que se identifica no setor, as possibilidades dos riscos de erros, se apresentam com uma probabilidade superior à maioria dos outros setores de atuação hospitalar (VERSIANI et al., 2012).

A qualidade da assistência de enfermagem nos cuidados prestados englobam uma cumplicidade na abordagem ao paciente e tratamento durante a assistência hospitalar, avaliando a individualidade de cada paciente, e não um olhar apenas voltado para a patologia, mascarando o real sentido do cuidado, mas aquela que terá um olhar holístico do ser humano a um aspecto biológico, espiritual, psíquico e serialmente exercendo um cuidado de ligação definida com o outro, conciliando a melhor tecnologia disponível para a assistência de saúde, respeito ético e cultural do paciente (BARROS, QUEIROZ; MELO 2010).

O enfermeiro é reconhecido nacional e internacionalmente como o profissional capacitado para exercer as funções de classificador de risco, com papel importante e fundamental no Acolhimento com Classificação de Risco com o recurso da humanização com atuação direta no setor de urgência e emergência, tornando-se assim o profissional ideal a realizar esse processo acompanhado por toda uma logística através da equipe de enfermagem, reconhecido pelo Ministério da Saúde (ALBINO; GROSSEMAN; RIGGENBACH, 2007).

A classificação de risco é inserida no setor de urgência como um processo dinâmico de identificação de pacientes com necessidades de atendimento imediato, com potencial de riscos e agravos à saúde, devendo ser priorizado o atendimento de acordo com a gravidade clínica, e

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

não com a ordem de chegada ao serviço. Os critérios de classificação de risco incluem os níveis de prioridade, dor atribuída, o tempo de espera para o atendimento médico, a reavaliação de enfermagem e o método de avaliação da queixa principal (SOUZA et al., 2011).

Humanização no processo de triagem aos pacientes é considerada uma interação de cumplicidade, durante o acolhimento aos que procuram o serviço de urgência hospitalar, considerando que o mesmo se depara com uma rotina acelerada de atendimento, um ambiente de muita tensão, estresse e deficiências estruturais do sistema de saúde, pois as características das ações de humanização é no intuito de promover qualidade e produção de saúde, e com isso um grau de comunicação durante a sua estadia no ambiente hospitalar (SALES; SILVA, 2011).

Sendo que na urgência o profissional deve está interligado às áreas do setor de maneira humanizada, com uma missão de acolher o usuário através de um atendimento resolutivo a aqueles que procuram os serviços hospitalares, promovendo através de um atendimento qualificado e integrado entre profissional e paciente, absorvendo todas as informações necessárias para um resultado positivo ao final de sua permanência (ALBINO; GROSSEMAN; RIGGENBACH, 2007).

Com isso o acolhimento através da humanização traz como proposta, uma postura prática nas ações de atenção e gestão nas unidades de saúde, que relaciona a construção de relação de confiança e compromisso entre a equipe multiprofissional e o cliente, trazendo consigo, uma necessidade e uma dinâmica no atendimento, que envolve vários desafios como: superlotação, conflitos entre os profissionais de saúde e usuários. Avaliando estes aspectos é proposto que o acolhimento seja dinâmico, organizacional e ágil, considerando através desta

triagem que é exercida em quase sua totalidade pelo profissional enfermeiro como uma espécie de seleção daqueles que terão prioridade no atendimento, para que o paciente tenha um atendimento qualificado exercido pela equipe de enfermagem (BRASIL, 2009).

Diante disso, questiona-se qual a qualidade da assistência de enfermagem? O estudo tem como objetivo avaliar a percepção dos usuários e a qualidade da assistência de enfermagem oferecido no setor de urgência da unidade hospitalar, justificando a temática desta pesquisa, pois foi escolhida pelas autoras após realização de estágio da disciplina de enfermagem em emergência, onde, identificamos uma grande demanda de pacientes no setor de urgência, de baixa a média complexidade, e ao mesmo tempo percebemos a necessidade de maiores cuidados direto da equipe de enfermagem, concomitantemente também é perceptível uma baixa demanda de profissionais em ritmo acelerado de prestação de serviço.

A importância deste estudo consiste, em identificar e analisar a qualidade do tratamento oferecido aos pacientes no setor de urgência durante a assistência de enfermagem. É notório, devido à acelerada dinâmica no setor urgentista, que os profissionais da equipe de enfermagem realizam uma abordagem de forma mecânica durante a permanência deste indivíduo no setor de observação, justificando a necessidade de conhecer a percepção da satisfação do paciente a respeito do seu atendimento e sua visão diante da equipe de enfermagem.

A relevância deste estudo se caracteriza por evidenciar os principais pontos enfocados sob o olhar do paciente, no setor de urgência, podendo assim, estabelecer critérios de análise de qualidade da assistência de enfermagem, contribuindo para o aprimoramento destes profissionais e abrindo um novo leque de

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M. abordagem científica referente à qualidade da assistência de enfermagem a partir da humanização como princípio deste atendimento.

## METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo e abordagem qualitativa. Para Minayo (2011), a pesquisa qualitativa ocupa um lugar central na teoria e trata-se basicamente do conjunto de técnicas que foi adotado para construção de uma realidade.

Esta pesquisa ocorreu no Hospital Dr. Luiz Milton de Arêa Leão - Satélite, que atende exclusivamente pelo Sistema Único de Saúde (SUS), sendo referência na sua área de abrangência.

Participou deste estudo 13 (treze) pacientes que permaneciam na observação do setor de urgência no referido hospital em Teresina-PI. Para esse estudo foi utilizado como critério de inclusão usuários de serviço que adentraram o setor de urgência no período de março a abril de 2014. Estes abordados de maneira aleatória no setor de observação, uma vez por semana diante da disponibilidade das pesquisadoras, estando estes participantes, consciente, orientado e aceitando participar da pesquisa proposta, confirmando sua participação através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Foram excluídos pacientes com rebaixamento de nível de consciência, condições psicológicas alteradas ou recusarem de participar da pesquisa.

Após a aprovação da Fundação Hospitalar de Saúde e autorização da Comissão de Ética em Pesquisa do CEUT, foi aplicado o roteiro de entrevista. Inicialmente foi realizado um convite individual aos usuários para participarem desta pesquisa, após o aceite, a entrevista foi realizada

*Qualidade da assistência de enfermagem no setor...*

individualmente.

O instrumento para coleta de dados foi elaborado pelos pesquisadores, consistiu de um roteiro de entrevista semi-estruturado, que para Minayo (2011) corresponde a perguntas abertas e fechadas em que o sujeito entrevistado pode falar livremente sobre o tema abordado, não se prendendo ao questionamento formulado.

Para o registro das entrevistas, utilizou-se um gravador, conforme aceite dos sujeitos, com a finalidade de reproduzir de forma fidedigna as respostas fornecidas pelos participantes durante a entrevista, que foram transcritas e analisadas. Nesta pesquisa foi utilizada a análise de conteúdo que segundo Minayo (2011), configura-se como o momento em que se deve buscar o que está por trás do conteúdo em questão, ou seja, deve-se ir além do que está sendo comunicado.

Para análise e interpretação dos dados coletados, foi utilizada a técnica de análise temática que tem o tema como conceito central, ou seja, permite maior compreensão do texto fazendo surgir a idéia principal, as secundárias, as unidades e subunidades de pensamento, sua relação e a forma pela qual esta se dá (MARCONI; LAKATOS, 2010).

De acordo com Minayo (2011) as fases que compõem a análise temática compreendem à pré-análise que consiste a uma leitura exaustiva do material selecionado; a exploração do material, momento este em que o pesquisador explora o material, ou seja, distribui trechos, frases ou fragmentos do texto de análise para extrair os núcleos de sentido e por fim, temos o tratamento dos resultados/inferência/interpretação que objetiva um resumo interpretativo, discutindo-se os resultados da pesquisa de forma mais ampla, trabalhando na produção do conhecimento e procurando atribuir um grau de significação aos conteúdos analisados.

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

Esta pesquisa seguiu as normas e diretrizes da resolução 466/2012, do Conselho Nacional de Saúde, por meio do qual serão resguardados os interesses dos sujeitos envolvidos, os quais tiveram suas identidades e endereços mantidos em sigilo, ou seja, foi preservado o anonimato dos mesmos. Os participantes poderão se desvincular da pesquisa a qualquer momento, sem prejuízos ou qualquer ônus (BRASIL, 2012).

Para realização desta investigação, foi encaminhado um requerimento e o projeto de pesquisa à Fundação Hospitalar de Saúde de Teresina, solicitando o consentimento e liberação dos sujeitos para a participação do estudo. Após a liberação, o projeto foi encaminhado à Comissão de Ética em Pesquisa do Centro de Ensino Unificado de Teresina e autorizado conforme protocolo 13643/2013. Este estudo não trouxe riscos para os sujeitos, pois a possibilidade de constrangimento durante a entrevista ou mesmo o receio da não garantia do anonimato, foi contornado através de explicações sobre o trabalho assim como a garantia do anonimato através do TCLE.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS DADOS

Analisando os dados pessoais dos entrevistados, verificou-se que possuem a faixa etária entre 21 a 90 anos, sendo 11 (onze) do sexo feminino e 02 (dois) do sexo masculino. Com relação a escolaridade 04 (quatro) são analfabeto, 05 (cinco) concluíram o ensino fundamental, 03 (três) ensino médio completo e 01 (um) ensino superior incompleto. Quanto ao tempo de permanência no setor de urgência 10 (dez) permaneceram por mais de seis horas, 01 (um) permaneceu entre 31-60 min, 01(um) entre 2-3 horas e 01 (um) entre 5-6 horas.

Os dados obtidos a partir das entrevistas com os pacientes submetidos ao atendimento na urgência do Hospital Dr. Luiz Milton de Área Leão - Satélite forneceu experiências vivenciadas durante todo o atendimento, sendo possível alcançar os objetivos a partir do tema: A qualidade da assistência de enfermagem no setor de urgência de um hospital público de Teresina, e assim, possibilitou que o estudo pudesse ser dividido em duas categorias de forma didática. Os depoimentos foram organizados em duas categorias: assistência de enfermagem com qualidade, importância para uma assistência de qualidade no setor de urgência.

### A assistência de enfermagem com qualidade

Segundo Baggio, Callegaro e Erdmann (2011) entende-se como cuidado um elemento imprescindível nas relações humanas para o bem estar de um indivíduo, manutenção da saúde, e da própria vida é um elo entre seres cuidados e seres cuidadores, que fortalece e potencializa o processo de recuperação na condição de saúde-doença, inter-relacionando os demais processos dinâmicos manifestados no ato de cuidar.

A qualidade da assistência prestada no serviço de urgência é colocada em um momento em que o paciente se vê frágil através de sua patologia, acompanhada de um grande sofrimento físico, emocional e espiritual necessitando de ações que não apenas contemplam sua doença, mas principalmente o veja através de um olhar holístico. Como é mencionada pelos usuários:

[...] é aquela que atende a gente quando precisamos de alguma ajuda, vem perguntar se estamos precisando de alguma coisa, nos trata com cuidado [...] (Depoente 12).

[...] ta bom, não por que eu tava lá na cadeira e eu vim para cá agora aí o

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

atendimento tava todo lá e atendendo bem [...] (Depoente 10).

Segundo Sales e Silva (2011), o doente necessita de ações que não apenas contemplem sua doença, mas, principalmente, que os respeitem como ser humano. Segundo este pensar, “a enfermagem está fundamentada pelo cuidar, essência da profissão, com influência na vida das pessoas, pois representa, também, o meio de expressão e valorização do ser humano”.

Nos recortes abaixo estão evidenciado que a assistência de enfermagem se mostra resolutiva e adequada durante a permanência na unidade hospitalar.

É uma assistência holística, ouvindo e entendendo os problemas de cada um dos pacientes, e que pode está procurando amenizar a dor e sofrimento (Depoente 5).

[...] é uma assistência da equipe de enfermagem que vai ta avaliando as prioridades e analisando as principais causas do problema de cada paciente, pra ver se consegue identificar a melhor forma de solucionar os problemas (Depoente 8).

A qualidade da assistência de enfermagem possui três dimensões: a técnica, que se refere à aplicação de conhecimentos científicos e técnicos na solução de problemas de saúde do cliente; a interpessoal, da relação entre prestador de serviços e o cliente, e a ambiental, relativas ao conforto e ao bem-estar. A qualidade em enfermagem é uma jornada contínua em busca do consenso possível, revisada, da normalização de procedimentos e adequação constante do seu uso, atendendo as necessidades dos clientes (LIMA; ERDMANN, 2006).

Os primeiros cuidados da equipe de enfermagem buscam valorizar a dignidade humana, enfatizando a atenção prestada naquele momento. Neste sentido, ao analisarmos os depoimentos a seguir, observamos que os mesmos

acham adequada a conduta que o profissional de enfermagem age ao prestar a assistência necessária.

[...] aqui eu to gostando, o atendimento é legal, é legal. E penso assim no sentindo, se tão atendendo direitinho, mas tão atendendo direitinho [...] (Depoente 2).

[...] um atendimento bom, por que eles devem dá uma atenção pra nós [...] (Depoente 7).

[...] eu acho que ta boa, eles tão vindo direitinho e atendendo [...] (Depoente 11).

Nas ações desenvolvidas pela equipe de enfermagem durante o atendimento, com qualidade prestada no setor de urgência ao paciente, e ao que estiver relacionado a eles são indispensáveis, para que os mesmos sintam-se devidamente cuidado, os depoentes revelam contentamento com a atenção voltada a eles, durante sua estadia hospitalar, contemplando sua satisfação através das falas a seguir.:

O jeito que elas fizeram, o médico mandou eu tomar o soro, aí elas observaram a ficha, tiveram dúvida e perguntaram a outra enfermeira, então, eu acho que é uma parte de responsabilidade quando tem duvida elas perguntam pra que nada aconteça de errado[...] (Depoente 1).

[...] a maneira do atendimento, o trabalho em equipe, eu acho que é um ponto positivo para uma boa assistência [...] (Depoente 4).

A relação da equipe de enfermagem com o paciente, e a compreensão entre estes é potencializada e evidenciada através das falas referidas, associando a qualidade de enfermagem a cuidados técnicos, como uma soroterapia junto ao cuidado humanizado ao indivíduo, acreditando que a prestação do serviço de enfermagem não seja somente cuidados delegados. Na qual a relação profissional/paciente está proporcionalmente ligada à qualidade da

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M. assistência, isto é, se não há conexão entre sujeitos, conseqüentemente, não há um bom atendimento, ao analisar as entrevistas refletir-se que há uma interligação efetiva, pois as falas foram unânimes em pontuar que há um bom atendimento durante a permanência no setor de observação.

Assim percebe-se que a assistência com qualidade, supõe necessariamente que diariamente sejam ultrapassadas fronteiras, trazendo consigo respeito e ética, que somente existe quando o profissional de saúde passa a se responsabilizar pelo outro, na perspectiva de satisfazer às necessidades de saúde, tornando o atendimento adequado proporcionado uma recuperação rápida.

#### **Importância para uma assistência de qualidade no setor de urgência**

A assistência com qualidade requer um processo reflexivo acerca dos valores e princípios que norteiam a prática profissional, pressupondo, além de um tratamento e cuidado digno, solidário e acolhedor por parte dos profissionais de saúde ao seu principal objeto de trabalho, uma nova postura ética que permeie todas as atividades profissionais e processos de trabalho institucionais (BACKES; LUNARDI; LUNARDI FILHO, 2006).

Klock et al. (2006) afirmam que a enfermagem mostra-se como um trabalho complexo, por envolver e compartilhar múltiplas ações em ambiente de diversos atores sociais. Além de configurar estruturas diversas, sendo mais reconhecida a de cuidar investigando, educando e gerenciando o pensar e fazer, integrando diferentes modos de cuidar. Acredita-se que profissionais que trabalham com seres humanos, devem tratar o outro como humano, isto é, com igualdade, aproximação, tentando fazer o melhor,

respeitá-lo e acompanhá-lo (MOTA; MARTINS; VÉRAS, 2006).

De acordo com a fala abaixo, agrupada a esta categoria significativa, mostra o relacionamento interpessoal que a equipe de enfermagem estabelece com os usuários do setor de urgência, durante a realização da assistência de enfermagem:

[...] é importante o atendimento e a maneira com que elas tratam a gente, os usuários, [...] eu acho que é um ponto positivo para uma boa assistência. (Depoente 4).

Relatos dos usuários demonstram um atendimento acolhedor, com acesso facilitado aos profissionais, permeado pelo vínculo e pela familiaridade, o que remete novamente à atenção:

[...] é importante o trabalho delas, é uma coisa muito boa porque elas vêm, traz o médico para olhar a gente, está sempre aqui e acompanhando, aí vem aqui pra saber se pode ajudar em alguma coisa, [...] para quem é já de idade, fica bom a atenção que eles dão, faz bem pra gente. (Depoente 6).

[...] tratar os pacientes direitinhos, tratar com educação, vim quando chamar. (Depoente 12).

[...]é um cuidado de qualidade, é também quando as enfermeiras vim aqui olhar e cuidar com paciência [...] (Depoente 7).

A enfermagem possui habilidades na observação, percepção e capacidade de comunicação, o que auxilia no atendimento e facilita a interação entre profissional de saúde e usuário. Um bom atendimento, e uma boa recepção, satisfazem o usuário, mesmo que seu problema de saúde não tenha sido resolvido (AZEVEDO; BARBOSA, 2007).

Para Ricci et al (2009) a satisfação geral do usuário com o serviço prestado no setor de

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

urgência, é dependente da relação do paciente com a equipe que o atende. O desempenho profissional é avaliado pelo usuário por meio do interesse demonstrado durante o atendimento, nas perguntas feitas, e orientações dadas, bem como na resolutividade das condutas. Segundo Barbosa e Silva (2007) a satisfações se dá através de expressões faciais, gestos ou por posturas corporais, demonstrando sentimentos. Neste sentido, entende-se a importância de o profissional atender para os sinais não-verbais, e tentar entendê-los, já que estes sinais complementam o que é expresso verbalmente.

A imagem de atendimento liga-se a todos os termos presentes no núcleo central de forma positiva, considerando-se que o cuidado requer responsabilidade e conhecimento, assim como os termos urgência/emergência demandam atendimento de forma a garantir a vida, ou a estabilizar um quadro clínico. A fala a seguir comprova esta afirmação:

[...] ter um conhecimento do que estão fazendo, saber trabalhar, e ter vontade e gostar do que faz [...] (Depoente 07).

No entanto a realidade do processo de cuidar centrado na relação interpessoal, na tomada de decisão, na agilidade e habilidade para executar as intervenções ainda é maior aliado do setor de urgência, destacando ainda, a iniciativa e a percepção, sendo notada por alguns usuários durante os cuidados (BRASIL, 2006). O que se pode constatar nas referidas falas:

[...] o tempo até o atendimento, também a acessibilidade dos profissionais, a maneira como que eles trabalham de forma rápida e a disponibilidade de medicamento e materiais e um ambiente limpo e tranqüilo (Depoente 5).

[...] faz medicação na hora que precisa vem e olha a pressão, eles trabalham ligeiro, eles também sabem o que fazer [...] (Depoente 13).

O princípio da PNH deriva da valorização dos diferentes envolvidos no processo de produção de saúde, através do estabelecimento de redes, vínculos e de co-responsabilidade entre usuário-profissional, envolvendo diferentes ações, saberes e práticas, buscando a garantia de uma atenção integral, resolutiva e humanizada (BRASIL, 2006).

A necessidade da humanização, nos cuidados no âmbito hospitalar, existe em um contexto social, no qual alguns fatores têm contribuído para a fragmentação do ser humano como alguém compreendido com necessidades puramente biológicas: a tecnologia, a visão de que é a equipe de saúde que detém todo o saber e, não ter a percepção da integralidade do ser humano são exemplos destes fatores (BARBOSA E SILVA, 2007).

Os usuários revelaram nas suas falas um relacionamento humanizado, acolhedor, pautado na informalidade, na eficiência das ações e na competência técnica, conforme mostra:

[...] o tratamento humanizado, não só tratar o paciente assim à toa, ter aquela paciência, ter aquela atenção, cuidado. (Depoente 3).

[...] prestam uma assistência humanizada por que por ser uma ambiente que já é bem traumatizador devemos ter assim toda essa assistência [...] e eles nos dão essa assistência. (Depoente 8).

A assistência humanizada ressaltada nas falas envolve o respeito à atenção individualizada do ser humano e construção de um espaço nas instituições de saúde, onde o cuidar de forma humanizada prestada pela equipe de enfermagem se torna a prestação de cuidados mais próximos ao paciente, sendo capaz de entender a si mesmo e ao outro, ampliando esse conhecimento na forma de ação, tomando consciência dos valores e princípios que norteiam essa ação.

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

Para Barbosa e Silva (2007), perceber o ser humano como alguém que não se resume a um ser com necessidades biológicas, mas como um agente biopsicossocial e espiritual, com direitos a serem respeitados, devendo ser garantida sua dignidade ética, é fundamental para começarmos a caminhar em direção à humanização dos cuidados de saúde.

Segundo Barbosa e Melo (2008) para que as ações direcionadas à promoção da qualidade aconteçam, é necessário que os profissionais de enfermagem se empenhem no desenvolvimento assistencial, voltado à satisfação dos usuários, que pode ser considerada como um dos componentes da avaliação da qualidade dos serviços de saúde, pois, o grau de satisfação determina a adesão ao tratamento medicamentoso, às medidas preventivas e determina o retorno ou não ao referido serviço (BRASIL, 2006).

Nos depoimentos nota-se, acerca da humanização da assistência de enfermagem as relações existentes entre equipe e usuários, diretamente relacionados com o processo de construção do cuidado integral em saúde. Ao abordar aspectos relacionados à interação profissional-usuário percebe-se um relacionamento íntegro e satisfatório, marcado pela atenção, respeito, através de uma escuta qualificada e responsabilização pelas queixas apresentadas, atendimento este que resulta na integralidade da assistência.

Dessa forma, os depoentes consideram que o papel dos profissionais de enfermagem no setor de urgência, é o ato do cuidar de forma holística, onde prestam uma assistência humanizada por meio de sua própria humanização, favorecendo o desenvolvimento de sua sensibilidade e competência, com mudanças nas práticas profissionais, de modo a reconhecer a singularidade dos pacientes, encontrando, junto a eles, estratégias que facilitem a compreensão e o enfrentamento do momento vivido, sendo

fundamental que a equipe tenha um bom conhecimento clínico, e saibam tomar decisões, classificando e priorizando os usuários que requer atendimento em curto tempo.

Como o setor de urgência é um ambiente muito estressante, não se podendo descuidar da equipe. Para esta equipe executar uma assistência dentro dos valores éticos, além do conhecimento das técnicas e da tecnologia utilizada no setor, os profissionais também devem reconhecer que, os usuários são seres humanos, e assim, fornecer um suporte para que o atendimento seja executado com humildade (SALOME; MARTINS; ESPOSITO, 2009).

A equipe de enfermagem presta a assistência em setores considerados desgastantes, tanto pela carga de trabalho, como pelas especificidades das tarefas na unidade de urgência. Alguns depoimentos dão relevo a esta afirmativa.

É importante ter calma porque às vezes eles ficam estressados ai falam alto [...] (Depoente 11).

Eles tem que entenderem que ta lutando com pessoas doente [...] eles se estressam um pouco e as pessoas também ficam estressadas, ne porque estão sentido dor tão sentido febre e as vezes tão passando mal ai não conseguem ficar em pé tem que fica sentada ai elas falam um pouco rugida (Depoente 13).

Portanto, autores como Farias et al (2011) mostram que em unidades críticas, a equipe de enfermagem sofre alterações emocionais no decorrer do plantão, devido ao desgaste e estresse próprios da atividade assistencial, sobretudo naquelas unidades onde há exigência de alto nível, de habilidade e necessidade de respostas imediatas em situações emergenciais.

Diante destes questionamentos, é possível observar que é mínima, segundo relatos dos usuários, a problemática relacionada ao estresse

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

por conta da equipe de enfermagem no setor de urgência da instituição.

Acredita-se que, em meio às limitações existentes, planejar o cuidado de enfermagem nesta perspectiva pode vir a ser uma alternativa para a inclusão desta prática da humanização, no cotidiano de trabalho. As verdadeiras dimensões do cuidar - éticas, subjetivas, técnicas e institucionais devem ser claras para o planejamento da humanização da assistência. Esta pode ser pensada enquanto acolhimento que permita reflexões e criações coletivas, com comprometimento dos envolvidos, e poderá iniciar pelo resgate do sentido da enfermagem enquanto profissão do cuidado (DAL PAI e LAUTERT, 2005).

É unânime a consideração de que a excelência da assistência está diretamente relacionada com a organização do serviço dentro da instituição, onde os profissionais são atentos ao sofrimento humano, não limitando a questão da patologia, mas a todo contexto a qual o paciente está vivenciando.

## CONCLUSÃO

O presente estudo aponta a satisfação e contentamento dos pacientes, quanto às ações e atitudes da equipe de enfermagem em todo o âmbito da assistência durante a permanência hospitalar, no setor de urgência. A complexidade do cuidado, suas múltiplas dimensões e interfaces revelam que deve estar de forma linear à comunicação entre profissional de saúde e paciente de forma clara, se fazendo utilizar do cuidado humanizado e compromisso profissional, sendo estes fatores identificados durante a pesquisa através das falas obtidas.

Percebe-se que há um entendimento por parte dos profissionais de enfermagem, diante da

abrangência da assistência prestada, e pelo comprometimento com os serviços que oferece, sendo estes executados por meio de ações inerentes a esse profissional, tais como boa vontade, o ato de proporcionar um ambiente acolhedor, técnica com embasamento científico, habilidade em lidar com situações conflituosas e éticas; identificados durante a exploração das entrevistas.

As situações apresentadas nas duas categorias emergidas nesta pesquisa nos remetem a reflexões sobre situações nas quais, o profissional de enfermagem deve ser interlocutor e facilitador, para assim continuar o tratamento holístico do paciente que, durante sua estadia, requer total cuidado mediante sua fragilidade emocional, em virtude da patologia sofrida sem se tornar invasor da intimidade do paciente.

Para o usuário do serviço de urgência e emergência, entende-se que durante a assistência de enfermagem, em todo o seu conjunto, busca-se o bem estar biopsicossocial do indivíduo, não somente no sentido da cura, mas principalmente procurar entender a necessidade assistencial prioritária, sendo cada indivíduo único, naquele momento trazendo assim resolutividade em curto espaço de tempo.

Portanto, diante dos dados obtidos neste estudo acredita-se que a assistência de enfermagem está proporcionando um atendimento holístico, disponibilizando recursos materiais e humanos de forma a suprir a necessidade do setor de urgência, introduzindo a humanização, de forma contínua que se faz tão necessário na rotina de urgência hospitalar.

## REFERÊNCIA

ALBINO, R. M.; GROSSEMAN, S.; RIGGENBACH, V. Classificação de risco: uma necessidade inadiável em um serviço de emergência de qualidade.

Chagas, D. C.; Pereira, D. A.; Castro, F. L. M.

**Arquivos Catarinenses de Medicina**, Florianópolis, v. 36, n. 4, p. 70-75, 2007.

ANDRADE, L. M., et al. Atendimento humanizado nos serviços de emergência hospitalar na percepção do acompanhante. **Rev. Eletr. Enf.**, Goiânia, v. 11, n.1, p.151-7, 2009.

AZEVEDO, J. M. R; BARBOSA, M. A.. Triagem em serviços de saúde: percepções dos usuários. **R Enferm UERJ**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 1, p. 33-39, jan./mar, 2007.

BACKES, D. S; LUNARDI FILHO, W. D.; LUNARDI, V. L. O processo de humanização do ambiente hospitalar centrado no trabalhador. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo, v. 40, n. 2, jun. 2006.

BARBOSA, I. A; SILVA, M. J. P. Cuidado humanizado de enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. **Rev. bras. Enferm.**, v. 60, n. 5, p. 546-551. 2007.

Barbosa LR, Melo MRAC. Relações entre qualidade da assistência de enfermagem: revisão integrativa da literatura. **Rev Bras Enferm.**, v. 61, n. 3, p. 366-370, 2008.

BAGGIO, M.A; CALLEGARO, G. D; ERDMAN, A. L. Relações de “não cuidado” de enfermagem e uma emergência: que cuida é esse? **Esc Anna Nery**. Florianópolis., v. 15 n. 1., p. 116- 123, jan-mar. 2011.

BARROS, S. D. O. L; QUEIROZ, J. C; MELO, R. M. Cuidando e humanizando: entraves que dificultam esta pratica. **Rev Eletr. Enf.**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 598-503, 2010.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. Brasília, DF, Ed. Ministério da Saúde, 2006.

\_\_\_\_\_, Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília (DF); 2009.

\_\_\_\_\_, Ministério da Saúde. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Publicada resolução 466 do CNS que trata de pesquisas em seres humanos e atualiza a resolução 196. **Diário oficial da união**. Brasília, DF, 12 dez. 2012.

DAL PAI, D; LAUTERT, L. Suporte humanizado no pronto socorro: em desafios para a enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.** Santa Maria. v. 58 n. 2. P. 231-234, mar-abr. 2005.

FARIAS, S. M. C. et al. Caracterização dos sintomas físico de estresse na equipe de pronto atendimento. **Rev. Esc Enferm.** São Paulo. v. 45, n. 3, p. 722-729. 2011.

KLOCK, P. et al. Reflexões sobre a política nacional de humanização e suas interfaces no trabalho da enfermagem em instituição hospitalar. **Ciência, Cuidado e Saúde**. Maringá, v. 5, n. 3, p. 398-406, set./dez. 2006.

LIMA, S. B. S; ERDMANN, A.L. A enfermagem no processo da acreditação hospitalar em um serviço de urgência e emergência. **Acta Paul Enferm.**, Santa Maria, v. 19, n. supl.3, p.271-278, 2006.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 30. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2011.

MOTA, R. A; MARTINS, C. G. M; VERAS, R. M. Papel dos profissionais de saúde na política de humanização hospitalar. **Psicol. estud.**, Maringá, v. 11, n. 2, ago. 2006.

RICCI, N. A. et al. O hospital-escola de são Carlos: análise do funcionamento por meio de satisfação do usuário. **Ciências e saúde coletiva**. São Paulo. v. 16, n. supl 1, p. 1125-1134. 2009.

SALES, C. A; SILVA, V. A. A atuação do enfermeiro na humanização do cuidado no contexto hospital. **Ciênci. Cuid. Saúde.**, Paraná, v. 10, supl.1, p.066-073, 2011.

SALOMÉ, G.M, MARTINS, M. F. M.S, ESPÓSITO, V. H. C. Sentimentos vivenciados pelos profissionais de enfermagem que atuam em unidade de emergência. **Rev Bras Enferm.**, v. 62, n. 6, p. 856-862, 2009.

SOUZA. C. C. et al. Classificação de risco em pronto-socorro: concordância entre um protocolo institucional brasileiro e Manchester. **Rev. Latino-Am. Enfermagem.**, v. 19, n. 1, jan-fev, 2011.

VERSIANI, C. C. et al. Humanização da assistência de enfermagem nos serviços de urgência e emergência hospitalar: um desafio. **Revista Digital.**, Buenos Aires, v. 17, n. 170, jul. 2012.

**Submissão: 16/06/2014**

**Aprovação: 23/10/2014**