

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA: um desafio para a equipe de saúde

Jorge Luiz Lima

Objetivos da conversa:

- ☞ Discutir sobre os aspectos variados envolvidos no processo de humanização, ressaltando a atuação do profissional de enfermagem.
- ☞ Despertar o olhar crítico sobre o cuidado.

Cuidado histórico e humanização...

- Séc. XVIII: cuidado prestado em casa – para pessoas de grande poder aquisitivo.
- Hospital: para pobres – caridade.
- Séc. XIX: avanço da microbiologia.
- Causa biológica das doenças.
- Positivismo – “corpo hígido”: aquele que não possui doença.
- Séc. XX e início XXI – uso tecnológico e controle dos gastos e preocupação qualidade.

Humanização:

O que e para que?

No sentido denotativo, humanizar é:

- ☞ Humanizar: tornar humano; dar condição humana a; tornar benévolo, afável; fazer adquirir hábitos sociais polidos; civilizar; (bras) amansar (animais)
- ☞ Desumano: que não é humano, bestial; cruel.

(FIGUEIREDO: Novo Dicionário Aurélio, 2003)

Questionamentos:

Será que no decorrer do tempo a espécie humana, envolvida na luta pela sobrevivência, perdeu a sua “essência humana”?

O que seria então essa essência?

(PUCCINI; CECÍLIO, 2004, p.1345)

Humanizar ????? Somos humanos!!

Deslandes (2004) destaca a humanização como oposição à violência, seja física e psicológica que se expressa nos “maus-tratos”, seja simbólica, que se apresenta pela dor de não ter a “compreensão de suas demandas e suas expectativas”

Humanização – SUS

Por humanização entendemos a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde. Os valores que norteiam esta política são a autonomia e o protagonismo dos sujeitos, a corresponsabilidade entre eles, o estabelecimento de vínculos solidários, a participação coletiva no processo de gestão e a indissociabilidade entre atenção e gestão (BRASIL, 2004, p.04).

O termo Humanização é concebido como: atendimento das necessidades biopsicossocioespirituais do indivíduo tanto no contexto do trabalhador (servidor) quanto na do usuário (cliente/paciente). Nessa perspectiva, cada um deve ser compreendido e aceito como ser único e integral e, portanto, com necessidades e expectativas particulares (MATSUDA, SILVA; TISOLIN, 2003 p. 163) .

Humanização – ontológica

Afirmção de Leonardo Boff sobre cuidado prestado ao ser humano: Sem cuidado, ele deixa de ser humano. Se não receber cuidado desde o nascimento até a morte, o ser humano desestrutura-se, define-se,

perde o sentido e morre. [...] Cuidado significa um fenômeno existencial básico. Traduzindo: um fenômeno que é a base possibilitadora da existência humana enquanto humana (BOFF, 1999, p.34) .

Humanizando segundo...

SUS

Gestão;
Participação ;
Político;
Ético;
Solidário;
Acolhimento.

ONTOLÓGICO

Essencial;
Integral;
Fenômeno social ;
Peculiar do ser;
Humano;
Acolhimento.

Acolher para tornar humano

O acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho em saúde de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo no serviço uma postura capaz de acolher, escutar e pactuar respostas mais adequadas aos usuários (BRASIL, 2004,p.05).

Parada reflexiva...

- ☞ Seria importante discutir humanização?
- ☞ Será que as ações envolvendo o cuidado são desumanas?

Segundo dicionários de filologia a palavra “cuidado” deriva do latim coera = cura e era utilizada em contextos de amor e amizade, segundo Boff (1999).

Outros filólogos em cogitare – cogitatus o sentido fica em dar atenção, interesse...

Atos que compõem ações... fenômenos humanos.

Pensamento:

O que nos faz humanos?

Para pensar em humanização...

- *Sujeito – pessoa;*
- *Processo saúde-doença ;*
- *Processo de hospitalização ;*
- *Tratamento ambulatorial;*
- *Ética profissional;*
- *Integralidade;*
- *Interdisciplinaridade;*
- *Acreditação;*
- *Acolhimento.*

O cuidado humano é uma atitude ética em que seres percebem e reconhecem os direitos uns dos outros. Pessoas se relacionam numa forma de promover o crescimento e o bem-estar da outra. Assim, pode-se questionar a ética que impera atualmente (WALDOW,1998, p.43).

Desafio...?

No âmbito da enfermagem, pode-se perceber que, desde a formação, o estudante deve construir uma visão crítica sobre a realidade que o cerca, pois sobre a forma de ensino:

[...] aspecto a destacar é a forma de o cuidado ser ensinado e desenvolvido na prática de campo: com ênfase na técnica, ou seja, intervenções de enfermagem, que em última análise, dependem de uma prescrição médica e cujo objetivo é o tratamento de uma enfermidade (WALDOW,1998, p.57) .

Machado (1985) ressalta sobre os valores embasados no capitalismo e individualismo, será um grande desafio para os profissionais de saúde.

Tal fator afeta:

- ☞ Cultura geral;
- ☞ Ações e conduta dos profissionais;
- ☞ Relacionamentos interpessoais;
- ☞ Cuidado ao cliente;
- ☞ A visão da enfermidade.

Laços de responsabilidade e de se ocupar, pensando no bem-estar do outro, são essenciais para o cuidado.

Agir com amor ao próximo talvez seja um grande desafio atualmente, pois há uma desestruturação do significado dessa palavra atualmente, onde pouco se discute, mas como afirma Maturana (1998, p.74-75):

Na medida em que o fenômeno social humano se baseia no amor, relações sociais que dependem de ver o outro com amor representa vê-lo com justiça, respeito, honestidade e colaboração, sendo ações próprias do operar de um sistema social humano cotidiano. Por isso, a negação destas relações desvirtua o fenômeno social humano ao negar seus fundamentos (o amor), e toda a sociedade que o faz se desintegra.

Relembrando o processo saúde-doença, pode-se afirmar que o ser humano é um ser de participação, um ator social, um sujeito histórico, pessoal, ao mesmo tempo, coletivo de construção de realizações pessoais o mais igualitárias e justas.

Com isso, é constatado que cabe ao enfermeiro, ao implementar seu cuidado, entender as múltiplas facetas envolvidas na dinâmica de vida dos clientes.

PESSOAS SUAS MÚLTIPLAS FACETAS ... GENTE QUE CUIDA DE GENTE...

Gente que cuida: *o ambiente no qual se presta assistência de saúde geralmente comporta diversificados grupos humanos que apresentam variados perfis, estados de saúde e sentimentos* (BARBOSA, M. A., et al, 2003, p. 247) .

Gente cuidada: Saúde atrelada a qualidade de vida e bem-estar. Para OMS (2004) existem 3 domínios influentes: 1) subjetividade; (2) multidimensionalidade (3) presença de dimensões positivas (p.ex. mobilidade) e negativas (p.ex. dor).

Logo...

- ☞ Devemos pensar no sujeito como um todo.
- ☞ Considerar o sujeito como uma estrutura que não é somente um corpo.
- ☞ Quando for inevitável pensar em corpo, pense em um corpo que tem história, preceitos, religião, medos e dúvidas.
- ☞ Atualmente, o termo designado para uso é integralidade

Integralidade e suas interpretações

Integralidade da assistência - entendida como um conjunto articulado e contínuo de ações e serviços preventivos e curativos, individuais e coletivos, exigido para cada caso, em todos os níveis de complexidade do sistema. (LEI 8080)

Integralidade no cuidado de enf.:

Cuidado integral prestado ao cliente considerando suas peculiaridades sem afetar sua individualidade e integridade, considera os diversos aspectos que formam a matriz do sujeito.

Código de ética

O Capítulo IV – DOS DEVERES do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, preconiza que o enfermeiro deve:

- ☞ Art. 27- Respeitar e reconhecer o direito do cliente de decidir sobre sua pessoa, seu tratamento e seu bem-estar.
- ☞ Art. 28- Respeitar o natural pudor, privacidade e a intimidade do cliente. Ao mesmo tempo, o enfermeiro tem que reconhecer que o paciente possui: “o direito a atendimento humano, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde.

Florence Nightingale

Florence Nightingale, em seu livro : *Notas Sobre Enfermagem*, sugere ações para propiciar a cura e o restabelecimento dos pacientes através da adoção de medidas ambientais. A humanização já estava implícita na atuação da enfermagem, embora de forma indireta, com preocupação do cuidado mais integral.

Tecnologias? Contribuem? Afastam são neutras? →

Tecnologias / equipamentos

Deve ser dada uma ênfase à utilização da tecnologia mais avançada, sem negligência da relação humana.

Cuidar do paciente de alto risco de forma integral e personalizada, fornecendo-lhe assistência física e psicológica.

Tecnologias/cuidados

Merry em 1988, comentou sobre o distanciamento do profissional de saúde devido ao uso de tecnologias estruturadas e dependentes de equipamentos.

- ☞ Tecnologia leve: relacionamento, vínculos, acolher sentimentos
- ☞ Tecnologia pesada: uso de equipamentos que diminui a capacidade de percepção do cliente e suas demandas.

Para o Ministério da Saúde (2000), as tecnologias e os dispositivos organizacionais, sobretudo numa área como a da saúde, não funcionam sozinhos – sua eficácia é fortemente influenciada pela qualidade do fator humano e do relacionamento que se estabelece entre profissionais e usuários no processo de atendimento.

Contrariamente ao que muitas pessoas pensam, o resgate do cuidado não é rejeição aos aspectos técnicos, tampouco ao aspecto científico. O que se pretende ao revelar o cuidar é enfatizar a característica de que o processo interativo e de fluência da energia criativa, emocional e intuitiva que compõe o lado artístico, além do aspecto moral (WALDOW, 1998, p.163).

Na atenção à saúde, as ações voltadas à humanização do cliente devem ser manifestadas nos âmbitos:

- Organizacional,
- Ambiental,
- Tecnológico,
- Nas inter-relações,
- Nas atividades terapêuticas.

No hospital...

“Hospital Humanizado”, portanto, é aquele em que em sua estrutura física, tecnológica, humana e administrativa valoriza e respeita a pessoa, colocando-se a serviço da mesma, garantindo-lhe um atendimento de elevada qualidade, como afirma Mezzomo (2001, p. 276).

Ações práticas:

- Conscientização sobre tratamento.
- Informação sobre os medicamentos.
- Informar sobre o procedimento.
- Tomar decisões junto ao cliente.

- Tocar o cliente.
- Olhar os olhos.
- Utilizar uma escuta ativa.
- Dar atenção as expressões não-verbais

Com isso...

Pensar em humanização, pensar em cuidado e pensar em promover o bem-estar do próximo são fatores que não podem ser desarticulados da intenção de querer o bem ao cliente de afetividade e envolvimento profissionais.

Logo, o enfermeiro(a) é um sujeito sensível que percebe as mais ínfimas mudanças no ambiente, no quadro clínico do cliente e estabelece ações, com dedicação e responsabilidade.

Os desafios...

- Complexidade tecnológica;
- Fragmentação do cuidado em visões isoladas;
- Deficiências estruturais do sistema de saúde como um todo;
- A falta de filosofias de trabalho e de ensino voltada à humanização de maneira efetiva.

Nada mais somos que pessoas em um universo de muitas e muitas outras... entretanto, ao mesmo tempo, representamos um universo quando pensamos, sentimos e agimos como seres humanos... aquilo que realmente somos e muitas vezes esquecemos de ser... (Jorge Luiz Lima)

Referências

BRASIL. Lei n. 8.080, 19 de setembro de 1990. Presidência da República. Subchefia para assuntos jurídicos. Brasília: Diário Oficial da República Federativa do Brasil, 1990.

BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília, 2000.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar / Secretaria de Assistência à Saúde. – 3. ed. Rev. e atual. – Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

BENNER, P; WRUBEL, J. The primacy of caring: stress and illness. New York, 1989.

BOFF, L. Saber Cuidar: Ética do humano: compaixão pela terra. 8 ed. São Paulo: Vozes, 2002.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (RJ). Código de ética dos profissionais de enfermagem. Rio de Janeiro (RJ), 1993.

DESLANDES, S. F. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. Ciência & Saúde Coletiva, 9(1):7-14, 2004.

MATSUDA, L. M; SILVA, N; TISOLIN, A. M. Humanização da assistência de enfermagem: estudo com clientes no período pós-internação de uma UTI adulto, Maringá, v. 25, n. 2, p. 163-170, 2003.

PUCCINI P.T; CECÍLIO, L. C.O. A humanização dos serviços e o direito à saúde, Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v.2, n.5, p.1342-1353, set-out, 2004.

WALDOW, V.R. Cuidado humano: o resgate necessário. Porto Alegre: Sagra Luzzatto, 1998.