

# Dr. AMOROSO: UM TRABALHO DE APOIO SOCIAL NA HUMANIZAÇÃO HOSPITALAR

*Flávia Guimarães R. Carvalho<sup>1</sup>, Paulo Roberto Grangeiro Rodrigues<sup>2</sup>*

<sup>1</sup>UNIP – Universidade Paulista, São José dos Campos – SP. flaviagrc@uol.com.br

<sup>2</sup>UNIP – Universidade Paulista, São José dos Campos – SP

**Resumo-** O trabalho voluntário de humanização hospitalar tem cumprido um importante papel dentro de hospitais que acreditam na recuperação do paciente tratando não só da doença estabelecida mas do paciente enquanto ser humano de forma integral unindo o lado emocional e psicológico durante a internação. Diante da concepção de apoio social oferecido aos internados por voluntários, este trabalho descreve a importância do palhaço em hospitais, os benefícios que sua visita pode trazer quanto à recuperação do doente bem como a melhora do ambiente dentro da instituição tornando-o mais alegre e descontraído. Através do conhecimento do trabalho realizado pelos Doutores da Alegria, foi encontrado um trabalho semelhante na Região do Vale do Paraíba que utiliza a imagem do palhaço durante as visitas no hospital: o Dr. Amoroso. Desta forma foram realizadas entrevistas com a equipe médica hospitalar, os acompanhantes das crianças internadas e o Dr. Amoroso (palhaço que realiza este trabalho), para que se verificasse a eficácia deste trabalho no Vale do Paraíba e de que forma este trabalho viria a contribuir para aquele que o executa.

**Palavras-chave:** trabalho voluntário, palhaço, equipe médica

**Área do Conhecimento:** Ciências Humanas

## Introdução

A grande preocupação nos dias de hoje quanto à qualidade de vida e saúde da população tem levado a equipe de saúde a ter um olhar especial aos doentes internados em instituições, em especial a hospitalar.

Nos tempos atuais onde o avanço da tecnologia e as novas e eficientes formas de intervenção médica têm propiciado uma prática cada vez mais eficiente no tratamento de diversas doenças, percebe-se que nem sempre o paciente é compreendido como uma pessoa que possui identidade, valores e vivências a serem consideradas como fatores que podem facilitar ou não a evolução do tratamento médico.

Considerando o paciente como alguém que possui necessidades, desejos, medos e angústias e não somente como uma doença a ser tratada, atividades diferenciadas que o levem a um bem estar físico e psíquico podem e devem ser realizadas de modo a tornar mais fácil seu dia-a-dia no hospital. Sendo assim, a humanização aparece como uma forma de prover a interação entre a equipe médica, a família e o paciente.

O objetivo deste trabalho foi estudar o apoio social dispensado às crianças internadas em forma de brincadeiras e palhaçadas e quais conseqüências esta humanização pode trazer para os voluntários. Pretendeu-se descobrir o que pensam os funcionários do hospital sobre este grupo e de que maneira ele contribui para a cura do paciente.

## Fundamentação Teórica

Segundo Rodrigues, Assmar e Jablonski (2003) além de tratamentos médicos, intervenções cirúrgicas, consultas e bom atendimento, sabe-se hoje que a humanização no ambiente hospitalar tem ajudado muitas pessoas a permanecer internados sob menor risco de estresse.

Humanizar o ambiente hospitalar é resgatar e fortalecer o comportamento ético, articular o cuidado técnico-científico, com o cuidado que incorpora a necessidade de acolher o imprevisível, o incontrolável, o diferente e singular. Mais do que isso, humanizar é adotar uma prática em que profissionais e usuários considerem o conjunto dos aspectos físicos, subjetivos e sociais, assumindo postura ética de respeito ao outro, de acolhimento do desconhecido e de reconhecimento de limites. (HC-UFMG, 2004)

A preocupação com a humanização se torna cada vez mais crescente e o número de voluntários dispostos a prestar este tipo de serviço tem aumentado nas diferentes áreas da sociedade, mesmo em hospitais.

Entende-se como voluntário a pessoa que, motivada pelos valores sociais de participação e solidariedade, doa seu tempo, trabalho, talento, de maneira espontânea e sem remuneração, o que beneficia tanto o trabalho da equipe médica como o próprio paciente (RIBAS, 2001). O profissionalismo e a responsabilidade por compromissos são essenciais para o desenvolvimento e a continuidade de projetos sociais (FISHER; FALCONER, 1999),.

## A Figura do Palhaço

O palhaço como figura escolhida para representar o apoio social está ligada ao símbolo de alegria, ingenuidade e ternura. O “código” utilizado para sua apresentação é o nariz vermelho que sinaliza a chegada de alguém diferente que deseja brincar. A figura do palhaço além dos trejeitos, roupas coloridas, caretas e atos engraçados é constituída também de uma caracterização que lembra o uniforme de um médico ou enfermeiro.

Em 1993 a psicóloga Morgana Masetti passou a acompanhar os artistas em encontros batizados de higiene emocional, ajudando-os a processar as dificuldades intrínsecas ao trabalho nos hospitais. Trabalhando como psicóloga hospitalar, observou a riqueza da relação entre artistas e crianças e decidiu estudar os resultados dessa interação na recuperação de pacientes. Este trabalho foi realizado através de entrevistas com familiares, equipe médica, utilizou-se também análise de desenhos de crianças antes e depois da visitas dos Doutores da Alegria. O resultado da pesquisa demonstra mudança de comportamento das crianças durante o tratamento, uma vez que passam a aceitar melhor os procedimentos médicos, maior colaboração com a equipe hospitalar, passam a ter uma imagem positiva da hospitalização, recuperação mais rápida, diminuição de estresse para acriança, equipe médica e pais.

## Um pouco sobre o Doutor Amoroso

O trabalho realizado pelo palhaço Dr. Amoroso em Taubaté representa uma iniciativa semelhante aos Doutores da Alegria no Vale do Paraíba. Esta observação pode ser confirmada em pesquisa realizada pela equipe dos Doutores da Alegria que através de mapeamento em 23 regiões brasileiras encontraram diversas iniciativas de palhaços atuantes como voluntários em hospitais:

## Métodos

Descreve-se neste capítulo a população que participou da pesquisa, local onde ocorreu a investigação, quais foram os instrumentos utilizados para a coleta dos dados e o software que possibilitou transformar os dados coletados em informações, de modo a se ter em pauta uma forma de conhecimento a ser entendido e disseminado. O período de pesquisa ocorreu entre os meses de abril e novembro de 2006.

**Participantes** - A população desta pesquisa foi a equipe médica composta por: a) 3 (três) médicos, 2 (dois) enfermeiros/auxiliares de enfermagem; b) 6 (seis) acompanhantes de pacientes; c) Doutor Amoroso.

**Instituição** - Pronto Socorro Municipal de Taubaté, situado na cidade de Taubaté – SP. Esta instituição atende aos moradores da cidade e adjacências quando necessário.

**Instrumentos** - Os instrumentos utilizados para a coleta de dados dos pacientes e seus acompanhantes foi a entrevista. Para a equipe médica foi utilizado um questionário assim como para o Dr. Amoroso. Os resultados das entrevistas foram comparados através do método qualitativo.

**Aparatos de Pesquisa** - Os equipamentos utilizados para a tabulação dos dados foram computador, software processador de textos Microsoft Word 2002 e planilha para tratamento de dados Microsoft Excel 2002.

**Procedimentos** - Foi aplicado o termo de consentimento livre e esclarecido e seguido o cronograma descrito: a) Agendamento de uma data para esclarecimentos necessários à respeito da pesquisa; b) Visita ao hospital para a realização da entrevista com o Doutor Amoroso, a equipe médica e os pacientes e acompanhantes.

## Resultados

A seguir a apresentação dos dados coletados em forma de tabelas que caracterizam as respostas dos acompanhantes das crianças hospitalizadas:

a) observou-se que a alegria foi o sentimento mais citado quando se refere à visita do palhaço na enfermaria do hospital.

b) Sobre a importância deste trabalho para o paciente, observa-se que os acompanhantes acreditam que benefícios como “ficar forte” e “melhora a saúde” foram citados uma vez que observados durante as visitas.

c) Em relação à chegada do palhaço no hospital, esta pode ser percebida pelo barulho e pela surpresa, os pacientes que se encontram mais tempo internados já esperam esta visita.

d) Os sentimentos de bem-estar e constrangimento se confundem quando entrevistados, pois são relatadas vivências alegres que causam vergonha, talvez por ser inusitada.

e) Quanto à reação da equipe médica observada pelos acompanhantes das crianças, a reação é positiva sendo relatados sentimentos de alegria e aprovação.

f) Na despedida do Dr. Amoroso, foram citados sentimentos de tristeza, falta, sentimento de alegria que permanece mesmo em sua ausência e expectativa de seu retorno.

g) As características citadas pelos acompanhantes dos pacientes em relação às características que observaram no Dr. Amoroso foi a capacidade de conquistar as crianças, enquanto outros relataram gostar das brincadeiras.

h) A equipe médica relata ser muito importante a visita do Dr. Amoroso no hospital, um médico

relata ser o palhaço parte da equipe multidisciplinar do hospital.

i) Sobre a humanização, foi citado o apoio, a visão holística e o trabalho do Dr. Amoroso como exemplo de humanização, sendo citado inclusive que a humanização é mais importante do que a própria medicina.

j) Quanto a importância das visitas do Dr. Amoroso no processo de humanização pode-se observar que através destas ocorre uma aproximação entre equipe médica e paciente. Sendo que a doença é vista de outra forma e quebra da formalidade. Foi relatado para um dos entrevistados que a visita é mais importante para crianças e idosos.

k) A equipe médica não soube precisar o ano em que Dr. Amoroso iniciou seu trabalho no hospital.

l) Pode-se observar que existe uma boa relação entre o Dr. Amoroso e a equipe médica, sendo visto como interação que visa a melhora do paciente e maior qualidade no atendimento.

m) A equipe médica relata que as visitas do Dr. Amoroso ao hospital fazem com que os pacientes reajam melhor ao tratamento e modificando o ambiente.

n) Os pacientes que recebem a visita, de acordo com os médicos e enfermeiros apresentam bem-estar. A qualidade de vida dentro do hospital pode ser observada através da diminuição do tempo de internação.

## **Discussão dos Dados**

Durante a coleta de dados foi observado que a humanização no ambiente hospitalar possui um caráter realmente transformador, uma vez que traz uma vida nova para dentro da instituição.

O ambiente foi analisado antes e durante a visita do palhaço Dr. Amoroso, sendo que o local anterior à sua chegada era frio e puramente profissional, um ambiente marcado pela dor das crianças que aguardavam na recepção bem como seus acompanhantes que esperavam pelo chamado do médico para o atendimento.

Os procedimentos eram semelhantes a qualquer outra instituição hospitalar que visa medicamentar os pacientes sem a preocupação de que este estivesse psicologicamente abalado por estar ali.

Com a chegada do palhaço Dr. Amoroso, que trazia em sua sacola diferentes objetos como: bexigas de torcer, bola, brinquedos infláveis, máscaras e pirulitos, o ambiente se modificou a tal ponto que já não mais parecia o mesmo.

Logo na chegada ele conseguiu envolver todos que estavam na recepção com suas piadas e brincadeiras. Os funcionários que antes trabalhavam seriamente agora riam e brincavam

juntamente com o palhaço, resgatando uma alegria que parecia não existir.

Durante as visitas nos quartos da enfermaria, as crianças olhavam curiosas e já não choravam mais, estavam atentas àquela surpresa que como mágica apareceu à sua frente. Emocionados, os pais, mães e avós acompanhantes agradeciam aquele presente através do olhar e dos risos que cada vez mais tomava conta do local.

Quando entrevistados, os familiares das crianças disseram acreditar na visita do palhaço como algo que beneficiaria a criança, como algo que transformaria o local e influenciaria no tratamento contribuindo para sua eficiência.

A hipótese levantada de que o trabalho do palhaço Dr. Amoroso envolve toda equipe hospitalar que os recebe bem, pode ser confirmada, além disso a equipe médica compreende a importância de seu trabalho e demonstra ser mais aberta a novas técnicas terapêuticas usadas durante o tratamento.

Dessa forma os médicos deste hospital podem perceber no dia - a - dia destas crianças uma considerável melhora, como observa-se no trecho abaixo o relato de um dos médicos entrevistados:

A visita do palhaço torna o ambiente mais alegre, agradável, facilita o contato com o paciente. Os profissionais tentam manter uma certa alegria, contudo após a visita o ambiente fica melhor.

Sobre a mudança no ambiente hospitalar e possíveis melhoras na saúde do paciente:

Melhora desde o humor até a patologia em si. O tratamento todo melhora”.

Antes o assunto é dor e doença, depois esquecem um pouco, ficam mais calmos”.

A relação existente entre a equipe hospitalar e o palhaço é de respeito o que pode ser constatado durante a pesquisa, uma vez que os funcionários que passavam pelo corredor cumprimentavam e entravam na brincadeira jogando bola, fazendo bolas de sabão, colocando um chapéu engraçado, isso mostra uma outra imagem do médico para a criança e seu acompanhante, que passa a vê-lo como alguém que possui senso de humor, brinca e se distrai, não havendo somente uma relação com a dor.

A humanização hospitalar traz uma nova visão de ser humano para todos que trabalham em hospitais que trabalham de forma humanizada, passando a ter uma nova visão da instituição, resgatando seus valores, abrindo-se para a compreensão do outro. Estas atitudes foram observadas pelo grupo durante a visita ao hospital, não sendo observada a calosidade profissional descrita por Angerami que cita ser a emoção do paciente desprezada quando se trata apenas a doença e como se ela não tivesse relação com a emoção. Quando se trabalha com humanização se trabalha justamente com as emoções,

observando-se a estreita relação que esta tem com a saúde do paciente. Pode-se observar esta relação em entrevista com o médico da instituição pesquisada:

Fazer uma comunidade, entender que não é somente um remédio que trata e cura da doença. Esquecer um pouco da doença e olhar de uma outra forma.

Da mesma forma que esta relação é benéfica para o doente, também o é para o voluntário que se percebe a importância de seu trabalho no tratamento sentindo-se motivado a continuar seu trabalho, isto pode ser observado durante as visitas e confirmado com as palavras do Dr. Amoroso:

Fui chamado numa 6ª feira por volta de 21h no serviço de neurocirurgia para visitar uma criança que queria ver o dr. Amoroso e quando cheguei foi uma alegria ela riu muito e nesse dia me sentir um “ Dr. da Alegria .

Percebeu-se que o palhaço Dr. Amoroso é tratado como um Dr. da alegria como se ele trouxesse consigo um medicamento importante que só pudesse se aplicado por ele:

Foi quando visitei uma paciente terminal e ao brincar com ela, apertou minha mão, e comecei a cantar e ela apertava minha mão cada vez mais forte e cantava o refrão: Segura na mão de Deus e vai, Segura na mão de Deus e vai e quando me despedi dela disse:- Fique com Deus e tudo de bom. E ela me disse o seguinte:- Fique você com Ele não pare seu trabalho pois eu já estou indo e do outro lado já está lindo ( arrepio, e lágrimas ).

É importante ressaltar que a pessoa que hoje realiza este trabalho passou por um câncer e que depois de ser curado fez uma promessa de vida: a de visitar os pacientes internados nos hospitais de Taubaté, vestido de palhaço, levando alegria aos que sofrem.

Acredita-se que haja uma relação deste trabalho com um sofrimento anterior, sofrimento este que levaria uma pessoa comum a realizar um trabalho incomum e sozinho. O grupo se questionou várias vezes: De onde sairia a motivação necessária para prosseguir com este projeto durante tantos anos (cinco anos)?

### **Considerações Finais**

O que se aprendeu com esta pesquisa foi de muita valia para todas do grupo, uma vez que pode-se mais do que se confirmar hipóteses levantadas mas compreender o quanto é importante a humanização no ambiente hospitalar.

Somente num ambiente humanizado é que se pode enxergar o ser humano por dentro, considerando suas emoções e sentimentos, medos e ansiedades referentes a algo novo em sua vida que é a doença.

A relação entre o Dr. Amoroso e os pacientes facilita o tratamento , promovendo alegria e bem-estar do paciente, acalma os acompanhantes que passam pelo processo de internação juntamente com a criança .

Da mesma forma que esta relação é benéfica para o doente, também o é para o voluntário que percebe a importância de seu trabalho no tratamento sentindo-se motivado a continuar, superando adversidades e tornando-se uma referência dentro da instituição.

O trabalho do Dr. Amoroso envolve toda equipe hospitalar que o recebe bem, participa de suas brincadeiras, é muito receptiva e compreende a importância de seu trabalho, demonstrando estar mais aberta a novas técnicas terapêuticas (como a do riso, por exemplo) usadas durante o tratamento.

Dessa forma foi possível ao grupo vivenciar a experiência de humanização durante o acompanhamento das visitas e aprender com esta experiência que para nós foi mais do que uma pesquisa mas uma grande lição de amor ao próximo.

### **Agradecimentos**

Agradecimentos às colegas do curso de psicologia da UNIP, Andréa da S. Porfírio, Fernanda Chaves de Lima e Maria da Consolação Mariano que com dedicação possibilitaram que a pesquisa fosse realizada.

### **Referências**

FISHER, R. M.; FALCONER, A. P. Voluntariado empresarial estratégias de empresas no Brasil. Santiago de Chile, Segundo Encuentro de la Red Latinoamericana y Del Caribe, de Investigacion Del Tercer Sector. Setembro de 1999. Disponível em

<http://www.icd.org.uy/mercosur/informes/2000/fisher4.html>, acesso em 25 de julho de 2004.

HC-UFGM - Hospital das Clinicas da Universidade Federal de Minas Gerais. Humanização. 2004. Disponível em <http://www.hc.ufmg.br/projetos/humanizacao/porque.html> acesso em 13 de outubro de 2004

RIBAS, Eliana. O trabalho voluntário e a humanização do atendimento à saúde In. Portal do Voluntariado. 2001. Disponível em < <http://www.portaldovoluntario.org.br/site/pagina.php?idmenu=8>> acesso em 15 de agosto de 2005.

RODRIGUES, Aroldo; ASSMAR, Eveline Maria Leal; JABLONSKI, Bernardo; Psicologia Social. Petrópolis: Vozes, 2001. 20 ed.