

HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ADMISSÃO DO CLIENTE NO PRÉ-OPERATÓRIO.

Santos MS¹, Silva CG², Silva FA³, Oliveira LC⁴

¹²³ *Graduandos em Enfermagem da Universidade do Vale do Paraíba-UNIVAP campus Urbanova - São José dos Campos-SP – mislenemika@bol.com.br, falbano1@hotmail.com, clemilda.g.silva@hotmail.com*
⁴ *Especialista em Terapia Intensiva, Mestre em Engenharia Biomédica, Docente da Universidade do Vale do Paraíba-UNIVAP, Universidade Paulista -UNIP e Pós Graduação UNIVAP-Uti/Cardiologia Campus Urbanova - São José dos Campos-SP– lauro@univap.br*

Faculdade de Ciências da Saúde
Universidade do Vale do Paraíba, Brasil, CEP12244. 000
Fone: +55 12 3947 1000, Fax: +55 12 3947 1015

Resumo – Humanizar a assistência é uma preocupação desde os tempos de Florence. Com o avanço científico e tecnológico, o enfermeiro passou a assumir cada vez mais encargos administrativos, afastando-se do cuidado ao cliente. O cliente pré-operatório vivencia momentos de ansiedade e medo diante do inesperado e desconhecido; sendo estes: tipo de anestesia, dor e até mesmo receio da morte. O objetivo do estudo é ressaltar a necessidade da humanização na assistência de enfermagem aos clientes pré-operatórios. A metodologia foi uma revisão bibliográfica, sendo analisados artigos científicos relativos ao tema. A revisão da literatura permitiu evidenciar a deficiência nas informações aos clientes e na comunicação entre enfermeiro cliente, visando o grau de desinformação no recinto hospitalar. Conclui-se que para prestar o cuidado integral é necessário acolher, saber ouvir, dar atenção, utilizar a comunicação como instrumento esclarecedor, portanto transmitindo-lhe segurança, conforto, tranquilidade garantido pela humanização da assistência aos nossos clientes. Os enfermeiros devem estar sensibilizados para perceber as necessidades holísticas de cada cliente, facilitando assim seu processo de recuperação.

Palavras-chave: Pré-operatório; Interação cliente-enfermagem; Assistência de Enfermagem; Humanização.

Área do Conhecimento: Enfermagem

Introdução

Humanização na assistência de enfermagem é tornar humano, sensível e caridoso. É mudar os paradigmas de gestão, possibilitando aos profissionais o acesso e a participação mais efetiva nos processos que envolvam um atendimento com cortesia, benevolência, simpatia e respeito. A prática da humanização está intimamente ligada à maneira que o indivíduo vê o outrem. Humanizar é ter respeito e colocar-se na posição do cliente, entregar-se de maneira sincera e leal ao outro e sabendo ouvir com ciência e paciência as palavras e os silêncios. O relacionamento e o contato direto fazem crescer, e é nesse momento de troca, que se humaniza, porque assim se possa reconhecer e identificar-se como ser humano. A mecanização da assistência pode comprometer o atendimento humanizado, e a tecnologia, em alguns momentos, pode contribuir de forma pouco significativa para a prática do cuidado humanizado. (LEITE et al, 2006) Segundo Casate JC, Correa AK, (2005) o processo da necessidade de um atendimento

baseado em princípios completos, a igualdade, a participação social do cliente, dentre outros, demanda a revisão das práticas cotidianas, que valorize a humanização ao cliente possibilitando resgatar do valor humano, naquilo que lhe é próprio, devendo residir à intenção de humanizar o fazer em saúde.

O profissional enfermeiro, em sua formação, adquire uma visão global no momento em que conversa com o cliente, ouvindo suas queixas, medos, expectativas, conhecendo suas necessidades físicas, psicológicas e até sociais, com uma postura capaz de escutar, acolher, e manter os familiares informados e reavaliar os clientes que continuam aguardando pelo procedimento cirúrgico. (CHISTÓFORO et al, 2006)

O acolhimento é uma postura ética, que implica no compartilhamento de saberes, necessidades, angústias e intervenções. É a base para o atendimento humanizado do cliente na triagem, sendo de suma importância um conhecimento atualizado e habilidade na realização de

procedimentos para se obter um resultado efetivo. O trabalho da equipe de enfermagem durante todo o período do pré-operatório resulta em benefícios a equipe de enfermagem e ao cliente pré-operatório, proporcionando-lhe condições para que tenha uma reabilitação precoce. A família deve atuar, juntamente com a equipe, para que este se sinta mais apoiado.

Todo o procedimento cirúrgico pode gerar angústia, ansiedade, stress ao cliente pré-cirúrgico, assim como o tempo cirúrgico, tipos de anestésicos e reações adversas possíveis; tendo em vista que existem variáveis no atendimento prestado muitas vezes caracterizado por deficiência de informações aos clientes pré-operatórios. Este trabalho justifica-se pela necessidade de elucidar e minimizar o grau de desinformação, partindo do princípio que existam subsídios esclarecedores que norteiem esses clientes ao adentrarem no recinto hospitalar sobre todo o processo a ser desenvolvido no procedimento enfocando efetivamente os diversos eventos cirúrgicos aos quais possuem caráter prioritário. A necessidade da humanização na assistência da enfermagem na admissão do cliente no pré-operatório, proposto nesse estudo, visa aperfeiçoar todos os processos, principalmente no sentido de equiparar a importância entre o cliente pré-operatório e o centro cirúrgico, conferindo a cada um a atenção, necessária para o sucesso final, partindo da compreensão de que ambos se completam. Com a importância de salientar a questão que acerca a assistência de enfermagem e as necessidades emocionais do cliente hospitalizado. Portanto, é importante a necessidade da humanização aos clientes em sua admissão pré-operatórios, para oferecer-lhes melhores esclarecimentos de forma objetiva e simples.

Metodologia

O presente estudo utiliza método com abordagem descritiva e exploratória com revisão de literatura, envolvendo publicações de 1996 a 2008, sendo o material coletado composto por livros, sites e periódicos com datas de publicação distintas.

O levantamento incluiu busca manual em base de dados no BVS (Biblioteca Virtual em Saúde), onde inclui: LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde), MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde), SCIELO (Scientific Electronic Library Online) e BIREME (Centro Latino Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde).

Durante dez meses, iniciando-se no mês de Outubro de 2010, os dados foram coletados na

literatura específica, por meio dos descritores: Pré-operatório. Interação cliente-enfermagem. Assistência de Enfermagem.

Os artigos foram selecionados, lidos na íntegra e classificados de acordo com a relação com o tema, dentre os quais foram utilizados literaturas 20 artigos nacionais.

Resultados

De acordo com a revisão de literatura consultada foi possível analisar a deficiência nas informações aos clientes pré-operatórios e na comunicação entre enfermeiro-cliente, visando assim à importância da comunicação na assistência aos clientes em sua admissão no pré-operatório com intuito de minimizar o grau de desinformação aos clientes que adentrarem no recinto hospitalar.

Para maior conforto aos clientes hospitalares, e aumento da valorização da humanização, as instituições de saúde estão investindo nos treinamentos dos profissionais de saúde, através dos processos de educação. Surgindo assim, a necessidade de reavaliar os conteúdos que estão sendo ministrados durante a graduação, sendo imprescindível que os graduandos recebam uma formação mais humanista.

A falta de humanização na assistência em saúde nos tempos atuais ainda está muito visível, pois existem muitos profissionais resistentes à humanização na assistência prestada ao cliente hospitalar. Muitos desses profissionais se comportam de forma autoritária diante do cliente, dificultando um atendimento humanizado. A falta de comunicação é um fator que compromete o processo de humanização da assistência ao cliente.

Vale ressaltar que é importante que ocorram mudanças nos profissionais de enfermagem através da necessidade da comunicação entre a equipe em si e enfermeiro cliente. Assegurando ao cliente mais confiança e alívio, sendo este enfermeiro o ser humano que irá estar mais próximo do cliente durante todo esse processo dentro do recinto hospitalar.

A priorização nas ações de enfermagem frente ao cliente pré-operatório está às atitudes de respeito e privacidade. É importante salientar ainda que a comunicação verbal e não verbal fortalecem o vínculo afetivo entre o profissional de enfermagem e o cliente, como por exemplo, o simples gesto de segurar-lhe a mão na indução anestésica e até posiciona-lhe na mesa cirúrgica. Proporcionando assim, uma relação intersubjetiva com ênfase nas necessidades individuais de cada ser doente. Não esquecendo que a comunicação é

um instrumento básico para a humanização da assistência em enfermagem.

O atendimento inadequado, demora, falta de material, a área física inadequada, equipamentos e falta de profissionais em saúde são questões que acercam a falta de humanização na assistência em saúde. Para que um hospital seja humanizado e que garanta um atendimento de qualidade elevada, é necessário tecnologia, estrutura física, administrativa e humana que respeita o cliente como ser humano.

A boa qualidade da assistência de enfermagem ao cliente cirúrgico inicia-se no pré-operatório. Analisando as orientações sob a ótica dos clientes, os mesmos exaltam a importância do preparo pré-operatório efetuado pelos enfermeiros, trazendo-lhes orientações acerca do procedimento cirúrgico e transmitindo-se segurança.

Discussão

O conceito de humanização das práticas e da atenção à saúde está na pauta de discussões mundo afora há várias décadas e, nos últimos anos, vem ganhando destaque na literatura científica nacional e tem ocupado lugar de destaque nas atuais propostas de reconstrução das práticas de saúde no Brasil, no sentido de alcançar sua maior integralidade, efetividade e acesso. (Goulart; Chiari 2010)

Segundo Morais et al (2009) a comunicação é inerente ao comportamento humano e permeia todas as suas ações no desempenho de suas funções. Etimologicamente, o termo comunicar provém do latim *comunicare* e significa pôr em comum. Portanto, a comunicação pode ser entendida como um “processo de troca e compreensão de mensagens enviadas e recebidas”, a partir das quais “as pessoas se percebem, partilham o significado de idéias, pensamentos e propósitos”.

No cenário hospitalar a comunicação permite um cuidar ao cliente, porquanto permite a este exteriorizar suas necessidades na busca de soluções, com ênfase em sua individualidade, promovendo um relacionamento interpessoal como experienciado pelo ser hospitalizado a partir de um cuidado integral, percebendo o ser humano como ser biológico, psicológico, social e espiritual e não como um ser fragmentado em seus sistemas funcionais. (MORAIS et al, 2009)

A humanização do ambiente de trabalho é subproduto da necessidade de incorporar o amor nas relações profissionais e interpessoais; é a administração dos ressentimentos. Entendida, ainda, como a capacidade de se colocar no lugar

do outro, a equipe passa a cuidar o cliente com respeito e dignidade. (AMESTOY et al, 2006)

Cuidar em enfermagem é ajudar o paciente a crescer, a enfrentar momentos difíceis como o procedimento cirúrgico, mantendo-se disponível, presente e solidário. Essa presença deve ser percebida tanto pelo ato de estar ali, pronta e abertamente, como pela interação dos gestos, do toque, ou da própria expressão facial, transmitindo o calor humano. Atitudes de demonstração de sensibilidade do enfermeiro permitem que o paciente expresse seus sentimentos, suas angústias, assegurando o conforto da presença humana. (CHISTÓFORO et al, 2006)

Segundo Biazin et al (2002) a evolução técnica e científica alcançadas pela enfermagem, especialmente no que diz respeito à sistematização da assistência, despertou no enfermeiro do centro cirúrgico a necessidade de prestar assistência mais direta ao cliente, no período pré-operatório. Isso fez com estes procurassem uma forma que tornasse possível viabilizar a sua necessidade. Para tanto, foi utilizada como perceber o estado de apreensão apresentado pelo cliente e/ou família frente à cirurgia, propicia-lhe maior número de informações possíveis a respeito deste, bem como facilita sua interação com o enfermeiro.

Para uma melhor qualidade dos serviços de saúde é vital conhecer não só a visão do cliente, mas também da família de forma a estarmos sensíveis para oferecer um cuidado que atenda as expectativas do cliente e da família diminuindo a repercussão do estresse e ansiedade no processo de hospitalização. (ORIÁ et al, 2004)

Conclusão

O presente estudo conclui que é imprescindível um trabalho de resgate do cuidado de toda a equipe de enfermagem na atenção à saúde ao cliente hospitalizado, pois ainda se encontram vários profissionais que no meio hospitalar não tratam os clientes pelo nome, e sim por um número do leito e/ ou a sua patologia.

Nos últimos anos ouve-se tanto o tema tecnologia e humanização, que apesar da grande velocidade com que a tecnologia aprimora-se, não podemos deixar de lado a base fundamental da assistência de enfermagem no tratamento do ser humano, lembrando que o enfermeiro, em sua formação, jura respeitar a dignidade e os direitos da pessoa humana.

Entende-se que o cuidado integral ao cliente pré-operatório se faz por meio de uma abordagem adequada assumindo um comportamento humanizado na assistência de enfermagem, considerando o ser humano como indivíduo

dotado de conhecimento, espiritualidade, cultura e sentimento, assim sendo contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, não só do cliente, mas de sua família.

Visualizar novos horizontes e humanizar a assistência aos nossos clientes, valorizando os aspectos emocionais, pois eles têm medo da dor, da anestesia, de ficar desfigurado ou incapacitado e, principalmente, o medo de morrer. O profissional enfermeiro é o facilitador na promoção do bem-estar bio-psico-sócioespiritual e emocional do cliente, conduzindo-o às melhores formas de enfrentamento do processo de hospitalização.

Para a finalização deste trabalho, a enfermagem deve dar cada vez mais importância no papel de assistir o cliente hospitalar integralmente, caracterizado pela situação em que este, encontra - se em um ambiente hospitalar, muitas vezes sentindo-se debilitado, frágil, impotente frente às regras por vezes desconhecidas, onde não pretende apenas cuidado de saúde a eficácia técnicas e humanas dos serviços prestados, mas espera ser ouvido, sentir que lhe prestam devida atenção, e que existe ali outra pessoa que lhe compreende suas necessidades reais, portanto nessa situação procura o apoio de um enfermeiro e ou sua equipe.

Referências

- Alves PC et al. Conhecimento e expectativa de mulheres no pré-operatório da mastectomia. Rev. Esc Enferm USP 2010.
- Amestoy SC et al. A Humanização do Trabalho para os Profissionais de Enfermagem. Acta Paul Enferm. Pelotas, RS 2006.
- Backes DS et al. A Humanização Hospitalar como Expressão da Ética. Rev Latino-am Enfermagem 2006.
- Baggio MA et al. Pré-Operatório do Paciente Cirúrgico Cardíaco: A Orientação de Enfermagem Fazendo a Diferença. Rev Gaúcha Enferm 2001.
- Barbosa IA; Silva MJP. Cuidado Humanizado de Enfermagem: o agir com respeito em um hospital universitário. Rev. Brás Brasília 2007.
- Bedin E et al. Humanização da Assistência de Enfermagem em Centro Cirúrgico. Revista Eletrônica de Enfermagem. 2004. Disponível em <http://www.fen.ufg.br>. Acessado em 20/06/11.
- Biazin DT et al. Importância da Assistência Humanizada ao Paciente Submetido a Cirurgia Cardíaca. Rev Terra e Cultura, Londrina-PR, 2002.
- Casate JC, Correa AK. Humanização do atendimento em saúde: conhecimento veiculado na literatura brasileira de enfermagem. Rev Latino-am Enfermagem 2005.
- Chistóforo BEB et al. Relacionamento Enfermeiro-Paciente no pré-operatório: uma reflexão a luz da teoria de Joyce Travelbee. Cogitare Enferm. Ponta Grossa PR 2006.
- Cruz EA; Varela ZMV. Admissão em Centro Cirúrgico como Espaço de Cuidado. Rev Eletrônica de Enfermagem (online). 2002. Disponível em <http://www.fen.ufg.br>. Acessado em 20/06/11.
- Goulart BNG; Chiari BM. Humanização das Práticas do Profissional de Saúde – contribuições pra reflexão. Rev. Ciência & Saúde Coletiva, Rio Grande do Sul, 2010.
- Leite RS et al. Humanização Hospitalar: Análise da Literatura sobre a Atuação da Enfermagem. USP, 2006.
- Marcolino JAM et al. Escala Hospitalar de Ansiedade e Depressão: estudo da Validade de critério e da confiabilidade com pacientes no pré-operatório. Rev. Brás anestes 2007.
- Martins VP. A Humanização e o Ambiente Físico Hospitalar. Anais Do I Congresso Nacional Da ABDEH – IV Seminário De Engenharia Clínica 2004
- Mata LRF, Napoleão AA. Intervenções de Enfermagem para Alta de Paciente Prostectomizado: Revisão Integrativa. Acta Paul Enferm. São Carlos 2010.
- Mathias LAST et al. Exames complementares pré-operatórios: Análise crítica. Rev. Bras Anestesiol 2006.
- Mendes HWB, Caldas AL Junior. Prática Profissional e Ética no Contexto das Políticas de Saúde. Rev Latino-am Enfermagem 2001.
- Morais GSN et al. Comunicação como Instrumento Básico no Cuidar Humanizado em Enfermagem ao Paciente Hospitalizado. Acta Paul Enferm 2009.
- Oriá MOB et al. A Comunicação como Instrumento do Enfermeiro para o Cuidado Emocional do Cliente Hospitalizado. Rev Elet Enfermagem, 2004.
- Pedrolo FT et al. A Experiência de Cuidar do Paciente Cirúrgico: As percepções dos Alunos em Curso de Graduação em enfermagem. Rev Esc Enf USP 2001.
- Santos MCL et al. Comunicação Terapêutica no cuidado Pré-Operatório de Mastectomia. Revista Bras Enfermagem 2010.
- Silva WV; Nakata S. Comunicação: Uma Necessidade Percebida no Período Pré-Operatório de Pacientes Cirúrgicos. Rev Bras Enferm 2005.
- Zago MM; Casagrande LDR. A Comunicação do Enfermeiro Cirúrgico na Orientação do Paciente: A Influência Cultural. Rev Latino-am Enfermagem 1997.