

## CUIDANDO E HUMANIZANDO: UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO EQUIPE DE ENFERMAGEM E USUÁRIOS

SÂMARA DALLIANA DE OLIVEIRA LOPES; Johny Carlos de Queiroz. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN (Instituição de Ensino Superior). [saminhaenf@yahoo.com.br](mailto:saminhaenf@yahoo.com.br)

O cuidado humanizado proporciona uma relação efetiva entre o cuidador e o ser a ser cuidado, na perspectiva de que estes identifiquem as necessidades de saúde e tracem uma resolutividade adequada. O interesse pela pesquisa partiu de observações participantes em estágios curriculares no Pronto Socorro – PS do Hospital Regional Tarcísio de Vasconcelos Maia – HRTVM, Mossoró/RN. Objetivamos analisar a relação entre a equipe de enfermagem e usuários norteando-nos numa assistência humanizada, bem como evidenciar a interpretação da equipe de enfermagem acerca do cuidado humanizado e de suas influências no processo saúde-doença, além de identificar os possíveis entraves que atuam como influências/determinantes na não operacionalização deste cuidado. Trata-se de uma pesquisa de campo, exploratória e qualitativa que, mediante aprovação do comitê de ética, utilizou como instrumento entrevistas semi-estruturadas com 10 usuários, 5 técnicos de enfermagem e 5 enfermeiros que trabalham a mais de 01 ano no PS do HRTVM. As entrevistas ocorreram no período de 06 a 22 de janeiro de 2009. Durante a análise de conteúdos houve a transcrição exata das falas, interpretação e classificação em categorias. Como resultados temos: categoria 1 – “Concepções do cuidado humanizado em saúde”, identificamos compreensões de cuidado humanizado enquanto: “Se colocar no lugar do usuário”, utilização da integralidade na assistência e enquanto ferramenta da Política Nacional de Humanização; categoria 2 – “Identificando o cuidado na relação equipe de enfermagem e usuário”, verificamos que os usuários não compreendem o que seja cuidado humanizado, bem como expressam que muitas vezes são abandonados pela equipe, ficando a mercê dos acompanhantes; os profissionais relatam que não executam a humanização por vários entraves posteriormente referidos; categoria 3 – “Influência do cuidado no processo saúde-doença do usuário”, mediante os relatos dos profissionais (por meio de experiências) e dos usuários, identificamos que existem momentos de melhora na saúde quando são executadas ações cuidadoras por parte dos profissionais de enfermagem; categoria 4- “Entraves que levam a insatisfação do usuário devido a não operacionalização do cuidado humanizado”, os entraves são: ambiência inadequada (estrutura, água, clima, limpeza), déficit de recursos humanos, superlotação,

desinteresse de alguns profissionais (ausência de responsabilização), pouco incentivo para qualificação, condições de trabalho, sobrecarga de trabalho, baixos salários. Esperamos que os profissionais não apenas do PS, mas de toda a rede, sejam sensibilizados e acordem para a urgência de aplicar em suas práticas o que já é a essência do ser humano, o cuidado humanizado. É necessário um reconhecimento e satisfação dos usuários dos serviços de saúde, os quais agonizam por resolutividade com ênfase na integralidade da assistência, pois a humanização da assistência não é um ato de amor ou favor e sim um direito dos usuários.