

HUMANIZAÇÃO EM AÇÃO: SENSIBILIZANDO OS PROFISSIONAIS PARA O PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO

HUMANIZATION IN ACTION: SENSITIZING PROFESSIONALS TO THE HUMANIZATION PROCESS

Antônio Joesting Siedler

Administrador adjunto da SCMP, especialista em Administração Hospitalar

Dirce Stein Backes

Gerente do Serviço de Enfermagem da SCMP, mestre em Enfermagem

Inês Munari Palomino

Responsável técnica pelo Serviço de Nutrição da SCMP, especialista em Administração Hospitalar e Serviços de Saúde

Margarete Bicca Lemos

Responsável técnica pelo Serviço de Farmácia da SCMP

Olinda Prestes

Contadora Geral da SCMP, especialista em Administração Hospitalar - PVC. Administração Hospitalar

Endereço: Praça Piratinino de Almeida, 53 - Centro - 96015-290 Pelotas RS. Telefone: 284.4700-707;

E-mail: santacasaenf@terra.com.br

RESUMO

O Grupo de Humanização da Santa Casa de Misericórdia, fundado em junho de 2003, visa a criar condições no espaço coletivo para a sensibilização e qualificação das relações de trabalho entre os profissionais e, conseqüentemente, qualificar e humanizar a assistência aos usuários. Formado por 18 profissionais da equipe multiprofissional, o grupo buscou, juntamente com a administração do hospital, estabelecer eventos participativos e dinâmicas interativas com os funcionários da instituição para dar visibilidade às ações de humanização já implementadas e reconhecer o significado de "humanização" no ambiente hospitalar. Verificou-se que iniciativas aparentemente insignificantes interferem decisivamente na satisfação e bem-estar dos trabalhadores e usuários. A humanização, neste sentido, enquanto um conjunto de valores humanos e éticos, apontará novos caminhos e novas possibilidades para atingir a qualidade e credibilidade dos serviços de saúde. O grau de humanização está diretamente relacionado ao grau de envolvimento e participação dos funcionários. O trabalho reconhecido e valorizado possibilita ao ser humano exercer as suas potencialidades criativas, desde que as condições ambientais e profissionais sejam facilitadas e estimuladas. Em suma, as energias individuais e grupais, se canalizadas efetivamente para a concretização de objetivos institucionais, possibilitam, ao profissional, condições de explorar as suas potencialidades e criatividade, o que resulta em realização pessoal, profissional e êxito institucional.

PALAVRAS-CHAVE

Ambiente de trabalho, equipe de saúde, humanização.

ABSTRACT

The Santa Casa de Misericórdia Humanization Group, founded in June 2003, aims at creating conditions within the collective space for the sensitization and qualification of work relationships among professionals and, consequently, qualifying and humanizing the users' assistance. Constituted of 18 professionals from the multi-professional staff, the group, together with the hospital administration, aimed at establishing participative events and interactive dynamics with the employees of the institution so as to provide visibility to the humanization actions already implemented and acknowledge the meaning of "humanization" within the hospital environment. It was noticed that apparently insignificant initiatives have decisive influence on the workers and users' satisfaction and well-being. In this sense, humanization, as a group of human and ethical values, will point out new ways and new possibilities to reach quality and credibility in health services. The humanization level is directly related to the workers' engagement and participation level. The recognized and valued work enables the human being to perform his/her creative potentialities, since the environmental and professional conditions are facilitated and stimulated. In short, the individual and collective energies, if really directed towards the accomplishment of institutional goals, enable the professional to explore his/her potentialities and creativity, resulting in personal and professional achievement and institutional success.

KEY WORDS

Job environment, health team, humanization.

INTRODUÇÃO

Falar em humanização no contexto hospitalar requer dos profissionais uma reflexão sobre o contexto das relações internas e externas da organização. A humanização, neste sentido, implica necessariamente na compreensão do humano em relação ao profissional, ao paciente e aos seus familiares.

Para desencadear um processo de humanização, pode ser necessária uma mudança na cultura organizacional, sendo importante que, no ambiente de trabalho, os profissionais tenham conhecimento de seus pontos fortes e fracos. É necessário, também, que cada profissional tenha consciência de sua função e saiba o quanto é importante o compartilhamento de informações no espaço coletivo, para que os resultados sejam atingidos de forma integrada.

A equipe, quando compartilha o mesmo sonho, supera o individualismo e os desafios da competitividade. Logo, as chances de sucesso aumentam, quando o trabalho é compartilhado e valorizado de acordo com as potencialidades de cada profissional.

A humanização do ambiente hospitalar requer comprometimento e envolvimento por parte de todos os profissionais da equipe. A transformação do modo assistencial, portanto, somente é possível, a partir de uma sensibilização dos trabalhadores quanto às atitudes e comportamentos que envolvem o ser e fazer profissional.

Os profissionais, apesar da complexidade tecnológica crescente, estão cada vez mais à procura de respostas que satisfaçam às necessidades humanas de sensibilidade e respeito à dignidade da pessoa humana. Questionamentos relacionados à crise de significação da vida humana, da ética e da humanização, provocam e interpelam a sua consciência a todo o momento. Assim, a humanização, mais do que um programa coletivo, requer um processo reflexivo acerca dos princípios e valores que regem a prática dos profissionais de saúde.

A humanização do ambiente hospitalar começa com a qualidade das relações entre todos os funcionários. Neste sentido, sensibilizar a equipe significa repensar os valores éticos imbricados nas múltiplas relações e, dentre elas, no processo do cuidado, significa, ainda, promover o bem comum acima de interesses individuais.

Desta forma, a proposta de trabalho foi realizada na Santa Casa de Misericórdia, na cidade de Pelotas, localizada no Extremo Sul do Rio Grande do Sul. Fundada em 1847, presta serviços de saúde à comunidade local e regional. Trata-se de um hospital geral de caráter filantrópico, sem fins lucrativos, com mais de 60% de seus leitos destinados aos usuários do Sistema Único de Saúde. Tem por missão: “prestar assistência de excelência e referência na área da saúde, proporcionando uma melhor qualidade de vida para a população da Região Sul do Rio Grande do Sul, através da utilização dos recursos disponíveis na

atual infra-estrutura e, através do compromisso de atualizar as tecnologias, para suprir as mudanças sociais, garantindo a continuidade no desenvolvimento da instituição”. Os princípios para o cumprimento da Missão primam por: “respeitar o ser humano e seus direitos; seriedade e qualidade na prestação dos serviços ao paciente; garantir a privacidade do paciente e o sigilo profissional; reconhecer os recursos humanos como fator gerador de qualidade; valorização do corpo clínico; vanguarda tecnológica; preservar e reinvestir no patrimônio”. A instituição possui, no seu quadro profissional, mais de 800 funcionários, distribuídos nas áreas administrativas, assistenciais e de apoio.

OBJETIVO

Construir e estimular um espaço coletivo para reflexão, sensibilização e expressão de eventos e dinâmicas interativas e criativas com todos os profissionais e colaboradores, afim de integrá-los e motivá-los para o processo de humanização.

HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE HOSPITALAR

Desencadear um processo de mobilização coletiva para a produção de conhecimento em um determinado foco supõe, de acordo com Silva (1996), um jogo tático por parte dos organizadores para envolver e estimular a participação dos trabalhadores no processo de sensibilização coletiva. Produzir conhecimento de forma democrática e coletiva sobre a humanização pressupõe, neste contexto, estabelecer um processo educativo dinâmico, criativo, participativo e sistemático do conhecimento, afim de que os trabalhadores assumam efetivamente o seu

papel de sujeitos da produção de sua inteligência em relação à temática.

Os profissionais, a partir de dinâmicas interativas e oficinas de sensibilização, entendem que a humanização significa aliar competência técnica à ternura humana e permitir que o coração se manifeste nas relações de trabalho do dia-a-dia. Representa, ainda, um espaço de solidariedade, respeito, diálogo, preocupação com o outro, assim como de promoção de relações mais efetivas entre os colegas, considerando o paciente como a razão de ser da existência do hospital. Neste sentido, o processo de sensibilização é fundamental para humanizar as relações dos profissionais entre si e, conseqüentemente, destes com os pacientes.

Promover um processo de humanização, neste contexto, não consiste em mágica extraordinária ou no investimento de custos elevados para a instituição. Muito mais do que mudanças e adaptações do ambiente físico, são necessárias mudanças de comportamento humano, o que parece, hoje, fazer a grande diferença na prestação de serviços.

Assim, é preciso ter presente o fator humano como fonte de relação, reflexão, ação e humanização. Iniciar o processo de humanização na instituição, a partir da sensibilização dos profissionais e gestão, representou, para mim, pesquisadora, um grande desafio e, ao mesmo tempo, uma grande meta para a equipe de humanização: sensibilizar a equipe internamente, criar vínculos de coesão e convicção entre os integrantes e criar uma relação de respeito consigo mesmo e com o outro, ou seja, humanizar as relações entre os integrantes da própria equipe se constituiu em um pressuposto de mobilização coletiva.

O processo de humanização passa necessariamente pela percepção do ser humano em todas as suas dimensões e manifestações. Os laços afetivos tornam as pessoas e as situações

preciosas, humanas e portadoras de valores éticos e humanos. Contudo, é preciso criar um espaço para a expressão de sentimentos, porque é, na sua manifestação, que o ser humano se torna sensível ao que está à sua volta. Corroborando com a idéia, Boff (1999) lembra que é o sentimento que nos une às coisas e nos envolve com as pessoas e suscita abertura e acolhimento do diferente.

Em suma, muito mais do que a competência técnica, é preciso dar ênfase ao ser e ao fazer profissional, à ética, ao respeito e à dignidade da pessoa humana. Portanto, todas as iniciativas são válidas, quando se fala em humanização, desde que haja sensibilidade e envolvimento dos profissionais das diversas áreas de atuação.

Com o intuito de mobilizar todos os trabalhadores para a importância do processo de humanização no hospital, foram estimuladas diversas atividades interativas de valorização pessoal e participação coletiva, na expectativa de aproximar os setores, fortalecer as relações de equipe, agregar valores, reconhecer os trabalhos de humanização e debater sobre suas ações já implementadas pela equipe de humanização. Assim, a “Humanização em Ação” foi o tema escolhido para nortear os trabalhos da VI Semana de Enfermagem, o I Fórum de Humanização e o Concurso de Redações desenvolvidos na semana de 15 a 20 de maio de 2004, na Santa Casa de Misericórdia de Pelotas.

AÇÕES IMPLEMENTADAS

Semana de Enfermagem

Por ocasião da V Semana de Enfermagem, para potencializar qualidades pessoais e coletivas, as equipes de cada setor buscaram demonstrar, de forma criativa, dinâmica e comprometida, atividades de humanização que já vinham

sendo desenvolvidas em cada área específica do hospital, com o tema: *Humanização em Ação*. As expressões e manifestações dos profissionais foram as mais diversificadas possíveis. Um clima de satisfação, integração e participação tomou conta do ambiente e de todos os participantes. O evento foi destinado aos colaboradores de todos os setores do hospital. Na ocasião, foram apresentados trabalhos científicos, artesanais e audiovisuais, além das conquistas e melhorias já alcançadas na assistência a pacientes.

Concurso de redações

O concurso de redações que contou com a participação de um número significativo de funcionários, dos mais diversos setores do hospital. O grau de instrução dos participantes variou entre 1ª grau incompleto à pós-graduação, sendo que os três primeiros classificados possuíam 2º grau completo. Para tornar a atividade ainda mais atraente, a equipe indicou uma comissão avaliadora, com o objetivo de classificar as dez melhores redações a serem premiadas. Os critérios de avaliação basearam-se, fundamentalmente, na profundidade, clareza e objetividade na abordagem do tema.

A divulgação dos resultados foi realizada com um ato solene, no Auditório, com a presença e apoio da Direção e Provedoria do Hospital. As redações classificadas foram lidas para os participantes e, após, premiadas. Neste sentido, o evento se constituiu em um espaço altamente educativo, participativo e de valorização das potencialidades e habilidades dos profissionais. Buscou-se a conscientização dos trabalhadores acerca da humanização, no sentido de proporcionar um processo estimulador, criativo, crítico e inovador, por se ter presente que, quanto mais o trabalhador for levado a refletir sobre a sua situacionalidade, mais emergirá dela

conscientemente, carregado de compromisso com sua realidade, da qual não deve ser simples espectador, mas ator e sujeito de transformação. A profundidade do tema abordado retratou inúmeras concepções e entendimentos quanto ao enfoque da humanização. Enquanto alguns descrevem a humanização centrada no paciente, outros focalizam a humanização no trabalhador e outros, ainda, nas condições de trabalho.

O primeiro classificado do concurso, funcionário com apenas um mês de serviço na instituição, do setor da portaria, reportou-se, inicialmente, como leigo na Instituição, para a sua visão de funcionário do hospital. Valem destacar, neste sentido, a sua capacidade de análise, observação e reflexão acerca do tema. Enquanto outros, talvez, necessitassem muito tempo para perceber a importância da temática, este profissional visualizou uma forte relação e integração entre todos os setores, que, no seu ponto de vista, significa humanização.

Humanização já!

Ambiente frio, marcado pelo medo, pela dor e pelo sofrimento. Esta é a visão, que muitas pessoas possuem de um hospital; esta é a visão de quem vê um hospital pelo lado de fora.

Ao passar da portaria, a pessoa que pensa isso muda completamente. O ambiente aquece com o calor humano, o medo dá lugar à calma, a dor, ao alívio e o sofrimento, à esperança.

Em um hospital, é necessária e fundamental a humanização. É preciso dar condições para que pacientes e familiares sintam-se bem mediante a situação em que se encontram.

Dos médicos aos porteiros, dos diretores aos copeiros, da higienização aos enfermeiros, enfim, a humanização deve partir de todos os que fazem esta “cidade” à parte funcionar.

Esta “cidade” tem vários “moradores”, cada um

com uma história, cada um com uma necessidade de carinho, um cuidado diferenciado, mas todos possuem um único objetivo, a vida. (Porteiro)

A segunda classificada, funcionária com vários anos de trabalho na instituição, reportou-se à humanização de forma crítica e provocadora. A partir de uma leitura da realidade global, relaciona humanização com a tecnologia, com o materialismo desenfreado e o individualismo crescente.

Humanização não são palavras, mas atitudes

Numa época em que há o risco de as pessoas se transformarem em meio a tanta miséria humana, é comum nos depararmos com notícias tipo: “filho mata os pais”, “tênis da onda” é motivo de cobiça nas ruas, sem falar que nos assustamos até com um bom dia desprezioso, dado por um desconhecido na rua, achando que é assalto e não sinal de boa educação.

Que mundo “meu Deus”, em que o poder aquisitivo de uns é um insulto para outros! E nesse tumulto de falsos valores, busca-se, hoje, urgentemente, uma palavra esquecida pela correria diária “A humanização”. Para uns, palavra de significado desconhecido, para outros, a salvação das gerações futuras.

Será que no meio de tantos gestos automatizados, cronometrados, ela terá espaço? Certamente, quando o relógio despertar, anunciando a largada de um novo dia, para uma corrida tão cheia de obstáculos que virou nossas vidas, nos conscientizaremos. (Técnica de Enfermagem)

Fórum de Humanização

O Fórum de Humanização, com o tema *Humanização em Ação*, objetivou dar visibilidade às atividades do Grupo de Humanização, bem

como abrir e estimular um espaço coletivo para o debate e troca de experiências a respeito do processo de humanização vigente na instituição. Realizado no dia 12 de maio, o evento lotou o Auditório do Hospital. Os participantes, trabalhadores e colaboradores de diferentes setores demonstraram intensa participação, integração e satisfação.

Dia do Abraço

O abraço emerge do próprio ato de existir no mundo com os outros, porque não existimos, coexistimos e convivemos com as realidades mais imediatas. Assim, é um sentimento que perpassa todo o ser. Contudo, perdeu-se, em parte, a visão do ser humano como um ser de relações ilimitado, ser de criatividade, de ternura e de cuidado. Para tanto, mostra-se pertinente à assertiva de Boff (1999), quando enfatiza que é imprescindível, no contexto da humanização, construir o mundo pessoal e coletivo, a partir de laços afetivos que tornam as pessoas e as situações preciosas, portadoras de valor. O abraço é, portanto, um destes atos que revela a capacidade do ser humano de se emocionar, de se envolver e se comprometer afetivamente. O ser humano pode modificar o seu meio e modificar-se a si mesmo (KANAANE, 1994).

Deste modo, foi criado e incentivado o Dia do Abraço no hospital, sempre aos dias 17 de cada mês, com divulgação prévia, com o intuito de estreitar os vínculos humanos e profissionais entre os diversos setores. A data foi escolhida aleatoriamente pela equipe, e a idéia foi bem aceita por todos, sendo que a mobilização da proposta se deu de forma espontânea e voluntária entre os trabalhadores, inclusive pacientes. Inicialmente, chamaram a atenção da equipe as diferentes expressões e respostas ao abraço.

Abraço do tamanho da Santa Casa

Também foi lançada a idéia do Abraço à Santa Casa, como reflexo do *Dia do Abraço*, em comemoração aos 157 anos. O ato simbólico reuniu funcionários e familiares, pacientes e também pessoas que passavam pela rua no momento. O gesto se revestiu de uma intensa emoção e alegria. O evento surpreendeu a todos, principalmente pelo número de participantes, que superou a expectativa de todos os integrantes que, entre funcionários, dirigentes, médicos, familiares, fornecedores e comunidade em geral, somaram aproximadamente 700 pessoas. Após o ato simbólico, o provedor da instituição cortou o bolo dos 157 anos ao som do “Parabéns a você”, na voz do Coral da Santa Casa, que também apresentou canções de autoria própria.

A humanização, neste contexto, encontra uma resposta em Silva (2000, p.88), quando diz que precisamos “viver a vida com a compreensão de que cada dia é único, não guardando nada para uma ocasião especial”. Todo dia, de fato, é uma ocasião especial. Deste modo, as relações humanas são especiais e possibilitam compreender a força que há num toque, num abraço e num gesto de acolhida. Para tornar as relações humanas especiais, bastam pequenos reconhecimentos, pequenos gestos e pequenas relações de cuidado. O abraço, neste aspecto, possui um sentido de vínculo e de integração. O Abraço na Santa Casa, em síntese, superou as barreiras físicas, culturais, profissionais, sociais e históricas e atingiu um nível mais profundo de compromisso.

Concurso de frases envolvendo todos os profissionais

O grupo de apoio da Santa Casa de Misericórdia premiou, por ocasião das comemorações

dos 157 anos, as três melhores frases em resposta à pergunta: o que a Santa Casa de Misericórdia de Pelotas representa para você?

Apesar da simplicidade na expressão dos sentimentos, as frases sintetizaram todos os ideais que o hospital carrega nestes 157 anos de luta em favor da saúde da população. Confira as três frases premiadas:

- A luta pela vida, a fé de um novo dia e a esperança de um dia melhor;
- Instituição soberana que, com sua imensa acolhida, alivia a dor de quem, com esperança, vem em busca da cura;
- Santa Casa – sabedoria para ensinar, coragem para lutar, esperança no amanhã e a certeza de que somos uma grande família.

Jubilados recebem medalha de reconhecimento

Como forma de agradecimento e reconhecimento aos colaboradores com uma “história de vida e dedicação” na instituição, a administração da Santa Casa de Misericórdia resgatou um “evento histórico”, já realizado, por diversas vezes, há alguns anos, condecorando os funcionários e médicos com 25 anos ou mais de serviços prestados ao hospital. Os 76 jubilados foram homenageados com a medalha “Trabalho e Caridade”, em solenidade realizada por ocasião das celebrações dos 157 anos da instituição.

Funcionários Destaque da Santa Casa

Atendendo a uma das sugestões expressa pelos funcionários no “Banco de Idéias” e, para tornar a semana de comemorações do aniversário dos 157 anos da Santa Casa ainda mais

emocionante, o Provedor do hospital entregou diplomas de “Funcionário Destaque” a cada um dos escolhidos entre os setores e serviços do hospital. Durante a solenidade, houve muita emoção, desabafos e descontração.

Atendimento humanizado ao telefone

Tendo presente que a comunicação eficaz e eficiente é um elemento determinante no processo de humanização, o grupo de humanização estabeleceu critérios objetivos para o atendimento do telefone na instituição, a começar pela identificação do setor, nome do funcionário e cumprimento. O atendimento humanizado ao telefone visa a estreitar e qualificar as relações entre a equipe multiprofissional, usuários e comunidade.

Banco de Idéias

A criação do *Banco de Idéias* foi uma iniciativa do grupo de humanização, com o objetivo de estimular a participação da coletividade no processo de humanização, através de sugestões, e/ou idéias. No entanto, em vez de idéias e sugestões, o espaço foi ocupado, também, para reivindicações e/ou questionamentos relacionados à temática da humanização.

Festival de Talentos

Integrando a Semana da SIPAT, o grupo de humanização buscou, de forma integrada e criativa, valorizar os talentos musicais, teatrais, audiovisuais e culturais dos trabalhadores e colaboradores pertencentes aos diversos setores. Para estimular e recompensar os “talentos destaques”, foram entregues premiações e lembranças de acordo com a classificação dos participantes.

Brechó

Tendo em vista que a humanização pressupõe gestos solidários concretos, o grupo de humanização, conjuntamente com os Sipeiros 2004 e Associação de funcionários, estimulou a “doação”, entre os funcionários, médicos e colaboradores, de utensílios e vestuários que, posteriormente, foram vendidos por um valor simbólico, com o objetivo de angariar fundos para a realização da SIPAT 2004.

CONCLUSÃO

A humanização em saúde, especificamente no âmbito hospitalar, envolve, essencialmente, o trabalho conjunto e integrado de diferentes profissionais. O trabalho interdisciplinar, se valorizado e reconhecido, pode favorecer uma multiplicidade de enfoques e alternativas, para uma compreensão de aspectos que estão envolvidos no atendimento humanizado ao paciente.

Humanização pressupõe atitudes, valores e comportamentos, que podem ser traduzidos em palavras simples: “Bom dia”, “Obrigado”, “Posso ajudar?”, como também, através de um reconhecimento sincero por uma ação desenvolvida. Humanização é permitir que o nosso coração se manifeste nas relações de trabalho. É a capacidade de ser frágil, poder chorar, sentir o outro, ser vulnerável e, ao mesmo tempo, ter vigor, resistir, poder traçar caminho e participar efetivamente na concretização de ações coletivas. Em suma, humanização é favorecer a recuperação da comunicação, da integração e da participação entre a equipe de profissionais de saúde e o usuário.

REFERÊNCIAS

BOFF, L. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra.** Petrópolis: Vozes, 1999.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH.** 2. ed. Brasília, DF, 2002.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE PELOTAS. **Compromisso da Santa Casa de Misericórdia de Pelotas.** Pelotas, 2004. Registrado no Serviço Notarial e Registral Rocha Brito, nº 82.390, f. 183, livro nº “A” 5 de 15 jan. 2004.

KANAANE, R. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI.** São Paulo: Atlas, 1995.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual da Saúde. **HumanizaSAÚDE: Política de Humanização da Assistência à Saúde – PHAS.** Porto Alegre: Escola de Saúde Pública, 2003. 21 p.

SILVA, M. J. P. **Comunicação tem remédio: a comunicação nas relações interpessoais em saúde.** São Paulo: Gente, 1996.

_____. **O amor é o caminho: maneiras de cuidar.** São Paulo: Gente, 2000.