



GESTÃO DE PESSOAS VOLTADA PARA A ÉTICA E HUMANIZAÇÃO NO AMBIENTE HOSPITALAR: UM ESTUDO DE CASO.

MORAES, Winck Fernanda.¹
SANTOS, Garcia dos Elaine.²

¹ Acadêmica do Curso Bacharelado em Administração da UFPEL. nandawm@gmail.com

² Docente do Curso de Bacharelado em Administração da UFPEL. elainezitzke@gmail.com.

1 INTRODUÇÃO

A temática humanização do atendimento em saúde mostra-se muito utilizada no contexto atual, uma vez que a constituição de um atendimento baseado em princípios como a integralidade da assistência, a equidade, a participação social do usuário, dentre outros, demanda a revisão das práticas cotidianas, com ênfase na criação de espaços de trabalho menos hostis e que valorizem a dignidade do trabalhador e do usuário.

O Tema deste estudo é o resgate do humano, pois, quando se fala de direitos da pessoa humana, pensa-se em sua integridade, dignidade, liberdade e saúde Garrafa, (1995) e que pode residir à intenção de humanizar o fazer em saúde, bem como, o de aprimorar as relações entre profissionais, entre usuários/profissionais e entre hospital e comunidade, visando à melhoria da qualidade e à eficácia dos serviços prestados por estas instituições (MS, 2000).

O termo “Humanização na saúde” é uma diretriz de trabalho que não possui somente uma definição teórica, mas acaba-se por se tornar um conjunto de ações promovidas pelos hospitais para promover bem estar a funcionários, pacientes e população em geral, ou seja, é forma de assistência que valorize a qualidade do cuidado do ponto de vista técnico, associada ao reconhecimento dos direitos do paciente, de sua subjetividade e referências culturais. Implica ainda a valorização do profissional e do diálogo entre equipes.

Dentre as várias definições do termo “Humanização” citou-se algumas como as encontradas no manual do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH, (MS. 2000): “[...] A humanização é entendida como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana. Abrange circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano [...]”.

Humanização é desenvolvida, apontando o ser humano como um ser de linguagem e, portanto, capaz de construir redes de significados que, ao serem

compartilhadas, conformam uma identidade cultural. Assim, o desrespeito ao estatuto ético da palavra cria as condições de arbítrio e violência. Nesta perspectiva, podemos considerar que, humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, os sofrimentos humanos, as percepções de dor ou de prazer no corpo, para serem humanizadas, precisam tanto que as palavras com que o sujeito as expressa sejam reconhecidas pelo outro, quanto esse sujeito precisa ouvir do outro, palavras de seu reconhecimento [...] e também que, [...] sem comunicação não há humanização. A humanização depende de nossa capacidade de falar e ouvir, pois as coisas do mundo só se tornam humanas quando passam pelo diálogo com nossos semelhantes. (BETTS, 2003). A proposta de humanização trata-se de modificar os métodos utilizados por muitos anos nos relacionamentos e na comunicação entre usuários, profissionais e gestores, buscando instituir uma "nova cultura de atendimento". Esta proposta partiu da necessidade melhorar a qualidade dos serviços prestados, utilizando os avanços tecnológicos e não deixando de lado a primazia das relações humanas. O PNHAH reconhece que a tecnologia e o bom atendimento são complementares, sendo que na falta de um destes, descaracterizaria a qualidade do sistema como um todo.

De acordo com Ministério da Saúde, [...] 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 (MS, 2000).

A humanização encontra respaldo, também, na atual Constituição Federal, no artigo primeiro, Inciso III, que assinala “a dignidade da pessoa humana” como um dos fundamentos do Estado Democrático de Direito.

O objetivo deste visa analisar os conceitos sobre humanização da assistência hospitalar, buscando fazer uma comparação entre a teoria e as práticas exercidas por gestores de um Hospital da cidade de Pelotas-RS, ainda, objetiva-se a refletir sobre considerações éticas que necessitam fundamentar as ações de humanização, destacando a importância da dimensão humana nas relações profissionais, a qual necessita estar na base de todo processo de intervenção no campo interdisciplinar da saúde e demais campos profissionais.

2 METODOLOGIA

A pesquisa foi aplicada em um Hospital que se situa na cidade de Pelotas-RS. Foi feita uma entrevista qualitativa de cunho exploratório com a Coordenadora de Assistência Social do Hospital, que trabalha no setor de Assistência Social e é responsável por gerir várias das práticas ligadas aos projetos de “Humanização no ambiente hospitalar”. Com o objetivo de proporcionar ampla variedade de respostas, dando maior liberdade para a entrevistada, aplicou-se 20 questões em sua maioria abertas, elaboradas de maneira a levantar informações que permitissem esclarecer sobre as práticas e os projetos da organização voltados para o tema “Humanização Hospitalar”

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram verificadas no ambiente estudado várias práticas voltadas a Humanização hospitalar, seguindo critérios estipulados pelo PNHAH, para atender as deficiências que existiam anteriormente no atendimento da organização estudada, bem como, melhorar o relacionamento entre funcionários, colaboradores e pacientes, e com isso aprimorar o clima organizacional da empresa. Dentre estas práticas, estão ouvidorias, para receber elogios e reclamações de pacientes e funcionários e desta forma ter conhecimento das expectativas dos mesmos, com relação á organização; Esta oferece ciclo de palestras voltadas para funcionários e pacientes para melhorar os conhecimentos nas áreas como primeira gestação, doenças e perigos de acidentes infantis, entre outros de utilidade pública; Promove atendimentos à comunidade em geral, como medição de pressão, atendimento nutricionais, etc; Para melhorar a comunicação entre funcionários são promovidas festas de aniversários, e datas comemorativas, para todos os colaboradores participarem e desta forma melhorar as relações interpessoais no ambiente de trabalho; Oferece oportunidade de estágios para universitários realizarem seus conhecimentos na prática e também oferece como medida sócia educativa, estágios para menores infratores que cumprem pena de serviços à comunidade, servindo para reintegrá-los no ambiente de trabalho e na sociedade em geral; Também são promovidas mensalmente palestras sobre humanização, voltada ao aprimoramento do atendimento do profissional de saúde.

O Hospital estudado também apresentou vários projetos direcionados nesta área do tema abordado, que futuramente serão colocados em prática, após análise de custo dos mesmos.

Através da observação do ambiente hospitalar, acredita a entrevistada ter melhorado muito o relacionamento entre profissionais e pacientes, bem como a relação entre os profissionais das áreas de saúde e também os profissionais das demais áreas de atuação dentro do Hospital, pois a comunicação entre eles se tornou mais simples e eficaz e com menos preconceitos e receios, ou seja, "sem comunicação não há humanização" (MS, 2000).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ambiente hospitalar, foi verificado, que não basta apenas ter cuidados técnicos dos profissionais da saúde para que o atendimento tenha qualidade, mas também é necessária a atenção ao cuidado subjetivo, que é a parte do tratamento humano do paciente e seu familiar, o carinho e a delicadeza em tratar pessoas que estão em situação fragilizada no hospital, cuidados estes que complementarão o tratamento na busca da recuperação do paciente.

Igualmente importante ao cuidado com o paciente é a função dos gestores em difundir uma nova cultura de humanização na rede hospitalar, melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários dos hospitais, capacitar os profissionais dos hospitais para um novo conceito de assistência à saúde que valorize a vida humana e a cidadania, conceber e implantar novas iniciativas de humanização nos hospitais que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde e tornar o ambiente de trabalho mais agradável e acolhedor, aplicando práticas de comunicação acessíveis e eficazes.

O Hospital estudado tem se mostrado ativo em inserir conteúdos culturais na organização voltados para a humanização no ambiente hospitalar, sempre buscando criar e inovar projetos, motivar funcionários e melhorar de forma contínua a

comunicação entre as partes envolvidas no processo de atendimento de saúde, sem esquecer a valorização do ser humano.

Portanto, o objetivo proposto foi analisar se as práticas dos gestores do hospital estudado estavam de acordo com os conceitos sobre o tema humanização e o mesmo foi alcançado, pois, segundo a Coordenadora de Assistência Social, todos os projetos referentes a este tema foram baseados no PNHAH e nos discursos do Ministério da Saúde, que atualmente são referências nacionais sobre os procedimentos de humanização hospitalar.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BETTS J. **Considerações sobre o que é o humano e o que é humanizar.** Humaniza 2003. [Periódico on-line] [citado em 25 ago. 2003] Disponível em: URL: <[http:// www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=37](http://www.portalhumaniza.org.br/ph/texto.asp?id=37)>. Acesso em 10 de junho de 2009;

Constituição da República Federativa do Brasil, 1988. São Paulo (SP): Saraiva; 2000;

GARRAFA VA. **Dimensão da Ética em Saúde Pública.** São Paulo (SP): FSP/USP; 1995.

MINISTERIO DA SAÚDE. Brasília/DF: 2000;

PNHAH. Programa nacional de humanização da assistência hospitalar. Brasília (DF): 2002.