

FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ -  
FACENE/RN

JOÃO PAULO DIÓGENES LEANDRO

**HUMANIZAÇÃO NO CENTRO CIRÚRGICO: olhar crítico dos  
pacientes frente à conduta dos profissionais de enfermagem.**

MOSSORÓ, RN  
2010

JOÃO PAULO DIÓGENES LEANDRO

**HUMANIZAÇÃO NO CENTRO CIRÚRGICO: olhar crítico dos  
pacientes frente à conduta dos profissionais de enfermagem.**

Monografia apresentada à Coordenação do  
Curso de Graduação em Enfermagem da  
Faculdade de Enfermagem Nova Esperança  
de Mossoró – FACENE/RN como exigência  
parcial para obtenção do título de Bacharel  
em Enfermagem.

**ORIENTADORA:** Prof<sup>a</sup>. Ms. Ivone Ferreira Borges

MOSSORÓ, RN  
2010

JOÃO PAULO DIÓGENES LEANDRO

**HUMANIZAÇÃO NO CENTRO CIRÚRGICO: olhar crítico dos pacientes frente  
à conduta dos profissionais de enfermagem.**

Monografia apresentada pelo aluno João Paulo Diógenes Leandro, do Curso de Bacharelado em Enfermagem, tendo obtido o conceito de \_\_\_\_\_, conforme a apreciação da Banca Examinadora constituída pelos professores:

Aprovado (a) em: \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof<sup>ª</sup>.Ms. Ivone Ferreira Borges  
(Orientadora - FACENE/RN)

---

Prof<sup>º</sup>.Esp. Leonardo Carlos Rodrigues Menezes  
(Membro - FACENE/RN)

---

Prof<sup>ª</sup>. Esp.Raquel Mirtes Pereira da Silva  
(Membro - FACENE/RN)

## **DEDICATÓRIA**

*A Jesus Cristo, mestre e amigo sempre presente,  
sem o qual nada teria feito.*

*A meus pais, Maria de Lurdes Diógenes e Gilvandro  
Ricarte,*

*Aos amigos, que sempre incentivaram meus sonhos  
e estiveram sempre ao meu lado.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pelas oportunidades que me foram dadas na vida, principalmente por ter conhecido pessoas e lugares interessantes, mas também por ter vivido fases difíceis, que foram matérias-primas de aprendizado.

Não posso deixar de agradecer aos meus pais Gilvandro Ricarte e Maria de Lourdes Diógenes, sem os quais não estaria aqui, e por terem me fornecido condições para me tornar o profissional e Homem que sou.

A minha irmã Ana Paula Diógenes.

Ao meu amigo Antonio Jales, que me forneceu bons momentos de discussão sobre o tema a ser abordado, além de material de pesquisa.

A minha orientadora Ivone Borges, pela seriedade e paciência com que me conduziu nesta pesquisa. Pelos inúmeros puxões de orelha, que sempre soaram como incentivo.

Agradeço a Leonardo Menezes, meu coorientador pelos ensinamentos e dicas e materiais sobre o tema abordado.

Dedico em especial aos meus amigos Lairton,, Wendel Caetano, Roberto Prado e o Negão Bruno pelas palavras de incentivo e apoio nos momentos mais difíceis.

Várias pessoas que me auxiliaram neste trabalho, principalmente a Ilnahra Uchoa e Amanda Morais.

A todos só posso dizer: Muito Obrigado!

*"Sou um só, mas ainda assim sou um.  
Não posso fazer tudo, mas posso fazer  
alguma coisa. E, por não poder fazer  
tudo, não  
me recusarei a fazer o pouco que posso"*

Edward Everett Hale (1823-1909)

## RESUMO

A humanização da assistência apresenta uma proposta de melhoria da qualidade de atendimento ao usuário do SUS, da condição de trabalho para os profissionais e a transformação destes. Tendo em vista que a essência do trabalho humanizado é o fortalecimento de um posicionamento ético, da capacidade de articular o cuidado técnico-científico e a incorporação da necessidade de explorar e acolher o imprevisível, o incontrolável e o singular, tratando-se de um agir qualificado inspirado principalmente na disposição de acolher e de respeitar o outro como um ser autônomo e digno. A pesquisa teve como objetivos caracterizar a situação sócio-econômica dos pacientes entrevistados e analisar a percepção do paciente cirúrgico acerca da humanização da assistência prestada pelos profissionais de enfermagem. O estudo tratou-se de uma pesquisa exploratório-descritiva com abordagem quantiquantitativa, desempenhada no centro-cirúrgico do Hospital Regional Tarcísio Maia (HRTM). Contou com uma amostra de dez clientes que preencheram adequadamente os critérios de inclusão da pesquisa. Estes responderam ao roteiro de entrevista constituído de questões objetivas referente às condições sócio-econômicas. A escolaridade dos entrevistados, em sua grande maioria, compreende apenas o nível fundamental. Além disso, a renda familiar limita-se ao máximo de 4 salários mínimos. O estudo revelou que para os usuários, quando relacionamos seu entendimento sobre o que é humanização, há uma dicotomia de opiniões. Enquanto alguns discriminam perfeitamente seus conceitos sobre humanização, outros não compreendem adequadamente. Parte dessa incompreensão se deve ao baixo nível de escolaridade e a falta de conhecimentos acerca de seus direitos como usuários do sistema de saúde. Quanto à forma como os pesquisados foram atendidos, 80% da amostra refere não ter sido chamada pelo nome durante o atendimento. Em relação à opinião dos usuários quanto aos fatores que contribuem para uma assistência humanizada, estes acreditam que o stress e a deficiência no quadro de profissionais contribuem para um atendimento desumano. Por fim, quanto ao nível de satisfação destes pacientes, não podemos deixar de caracterizá-lo como razoável, uma vez que, nos discursos analisados foi observado insatisfação dos usuários. A assimilação do cuidado prestado ao usuário no centro cirúrgico acerca da humanização da assistência prestada nos faz repensar em projetos que devem rediscutir programas que enfatizem a humanização do serviço segundo as políticas do humaniza-sus. Devem, portanto ser iniciada na formação acadêmica e se estender até os locais de trabalho dos profissionais de saúde. Devemos aqui, nos ver como promotores de um processo de construção de conhecimentos, num seguimento crítico com incalculáveis possibilidades de melhorias.

**Palavras-chave:** Humanização da assistência, enfermagem no centro-cirúrgico.

## ABSTRACT

The development of nursing through the centuries maintained an intense relationship with the history of civilization to be a profession that seeks to promote the welfare of human beings, it assumes a fundamental role as it works in health promotion, disease prevention, in the course of diseases, disabilities and in the process of dying. The essence of nursing work is care. Taken as the object of work, it is necessary that this be provided in an efficient, dignified and with a subjective dimension in care practices and thus have the discretion to treat each user to suit their needs. And for both, was created in 2001 the National Program for Humanization of Hospital Care - PNHAH today National Humanization Policy - PNH - which determines the mode and terms of reference of the institutions and health professionals towards the humanization of its users. Thus the current research aims to seek to identify the care provided to the user in the operating room and the perception of the same about the quality of care provided by nursing staff, investigating and revisiting the goals of the humanization of services according to the policies of humanizes SUS by nursing staff. The present study this is an exploratory-descriptive study with surgical procedure performed in the Regional Hospital Tarcisio Maia. The sample has 10 clients who have undergone any surgical procedure. The data were analyzed qualitatively using the technique of discourse analysis of the collective subject, will follow five guiding questions: What do you mean by humanization? Was treated in a dignified, courteous and respectful (humanely) by nurses? Was identified and called by name? In your opinion what factors contribute to ineffective care of nursing care? And finally: What level of satisfaction you with respect to assistance provided by nursing staff? Among the main ideas highlighted the lack of humanization by professionals and the lack of knowledge about the humanization of the users. The lack of understanding about the theme reflects the absence of a more effective recovery from society, with regard to their rights under both the Constitution and in the HNP, since all health care should be based on the humanization. Thus we come to the conclusion that humanization is still a challenge for the profession needs to adapt to technological demands, economic and social, where they all have a strong appeal dehumanized. Once we know the difficulties of humanizing the face of a labor situation so full of flaws. Still, it is important to address the need to humanize, based on the understanding that this contributes significantly to improving quality of care.

**Keywords:** Humanization in the surgical center, nursing care and users perceptions.

## LISTA DE QUADROS

- Quadro 1** - Idéia Central e DSC em resposta a pergunta: O que o (a) senhor (a) entende por humanização?.....**35**
- Quadro 2** - Idéia central e DSC em resposta a pergunta: O (a) senhor (a) foi atendido de forma digna, atenciosa e com respeito (de forma humana) pelos profissionais de enfermagem?.....**37**
- Quadro 4** - Idéia central e DSC em resposta a pergunta: Em sua opinião quais os fatores que contribuem para uma assistência humanizada no Centro Cirúrgico?.....**39**
- Quadro 5** - Idéia central e DSC em resposta a pergunta: Qual o nível de satisfação do senhor (a) em relação à assistência prestada pelos profissionais de enfermagem?.....**42**

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Caracterização demográfica da amostra dos clientes admitidos na Clínica Cirúrgica do HRTM.....	34
--	----

## LISTA DE GRAFICOS

**GRÁFICO 01:** Dados referentes à questão 03: O senhor (a) foi identificado e chamado pelo nome?

**Fonte:** Pesquisa Direta (2010).....39

## SUMÁRIO

<b>1.INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
...	2
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA/JUSTIFICATIVA.....	12
<b>2</b>	<b>17</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	
<b>3 REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>18</b>
3.1 ABORDAGEM HISTÓRICA: PROCESSO DO CUIDADO HUMANIZADO.....	18
3.2 SAÚDE E ASSISTÊNCIA HUMANIZADA.....	21
3.3 BASES POLÍTICO-SOCIAIS DA HUMANIZAÇÃO.....	23
3.4 ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NO CENTRO CIRÚRGICO.....	27
3.5 ENFERMEIRO VERSUS CUIDADO HUMANIZADO NO CENTRO CIRÚRGICO..	29
<b>4 CONSIDERAÇÕES METADOLÓGICAS .....</b>	<b>31</b>
4.1 TIPO DE ESTUDO.....	31
4.2 LOCAL DA PESQUISA.....	31
4.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	31
4.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	32
4.5 PROCEDIMENTOS DE COLETAS DE DADOS.....	32
4.6 ANÁLISE DE DADOS.....	32
4.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	33
4.8 FINANCIAMENTO.....	33
<b>5 ANÁLISE DE DADOS.....</b>	<b>34</b>
5.1 CARACTERIZAÇÃO DEMOGRÁFICA DOS CLIENTES ADMITIDOS O CENTRO CIRURGICO DO HOSPITAL TARCÍSIO MAIA – HRTM.....	34
5.2 DADOS REFERENTES AO ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS CIRÚRGICOS QUANTO AO PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO DA CLÍNICA-CIRÚRGICA.....	35
5.3 DADOS REFERENTES AO ATENDIMENTO HUMANIZADO DOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM AOS USUÁRIOS CIRURGICOS DA CLÍNICA-CIRÚRGICA.....	37
5.4 DADOS REFERENTES A IDENTIFICAÇÃO DOS PACIENTES.....	39
5.5 DADOS REFERENTES AOS FATORES QUE CONTRIBUEM PARA UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA NO CENTRO CIRÚRGICO NA VISÃO DOS USUÁRIOS.....	39
5.6 DADOS REFERENTES AO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS CIRURGICOS QUANTO A ASSISTÊNCIA PRESTADA PELOS PROFISSIONAIS DE ENFERMAGEM NO CENTRO-CIRÚRGICO.....	42
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>45</b>

<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>
<b>APÊNDICES</b>	
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	
APÊNDICE B – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	
<b>ANEXO</b>	
ANEXO A – CERTIDÃO DE APROVAÇÃO DO PROJETO PELO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA	