



CURSO DE ENFERMAGEM

YURI RENER PEREIRA

**HUMANIZAÇÃO NA PRÁTICA DE ENFERMAGEM
VOLTADA AO PACIENTE CRÍTICO**

**Rondonópolis
2024**

CURSO DE ENFERMAGEM

YURI RENER PEREIRA

**HUMANIZAÇÃO NA PRÁTICA DE ENFERMAGEM
VOLTADA AO PACIENTE CRÍTICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Enfermagem, da Faculdade Fasipe, como requisito para a obtenção de título de bacharel em enfermagem.

Orientador: Danilo Rorato Rondina.

YURI RENER PEREIRA

**HUMANIZAÇÃO NA PRÁTICA DE ENFERMAGEM
VOLTADA AO PACIENTE CRÍTICO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado a banca avaliadora do curso de enfermagem da faculdade FASIPE Como requisito para a obtenção do título de bacharel em enfermagem.

Aprovado em 03 de novembro de 2024.

Professor orientador: Danilo Rorato Rondina.
Departamento de enfermagem- Fasipe

**Rondonópolis-MT
2024**

Humanização na Prática de Enfermagem Voltada ao Paciente Crítico. 2024; 40 folhas. trabalho de conclusão de curso – Faculdade Fasipe.

RESUMO

A pesquisa aborda a humanização na prática da enfermagem com ênfase no atendimento ao paciente em situação crítica, como é o caso dos atendimentos na urgência e emergência hospitalar. Foi utilizado o método de revisão integrativa de literatura, a partir da busca de artigos nas bases de dados, SciELO Scientific Electronic Library Online), biblioteca digital de teses e dissertação, Pubmed Central, Secretaria Municipal de Rondonópolis. A humanização do atendimento é fundamentada em empatia, respeito, acolhimento e escuta ativa, fortalece a relação de conforto e segurança. Isso melhora a adesão dos pacientes as orientações e acelera a recuperação. O objetivo do trabalho foi analisar a importância do atendimento humanizado da equipe de enfermagem, visando refletir e contribuir para a melhoria do atendimento ao paciente crítico. Com base na empatia, respeito e escuta ativa, a humanização melhora a relação entre profissionais de enfermagem e pacientes, proporcionando conforto e segurança. Isso também aumenta a eficácia dos tratamentos, já que, comprovadamente, os pacientes tem menor tempo de internação e, conseqüentemente, ocasionando menores custos às instituições de saúde.

Palavras-chave: Humanização; Serviço de Saúde; Paciente Crítico.

ABSTRACT

The research addresses humanization in nursing practice with an emphasis on patient care in critical situations, such as hospital emergency care. The integrative literature review method was used, based on the search for articles in the databases SciELO (Scientific Electronic Library Online), digital library of theses and dissertations, Pubmed Central, and the Municipal Secretariat of Rondonópolis. Humanization of care is based on empathy, respect, acceptance, and active listening, strengthening the relationship of comfort and safety. This improves patient adherence to guidelines and accelerates recovery. The objective of the study was to analyze the importance of humanized care by the nursing team, aiming to reflect and contribute to improving care for critical patients. Based on empathy, respect, and active listening, humanization improves the relationship between nursing professionals and patients, providing comfort and safety. This also increases the effectiveness of treatments, since it has been proven that patients have a shorter hospital stay and, consequently, results in lower costs for health institutions.

Keywords: Humanization; Health Services; Critical Patient.

SUMARIO

1. Introdução	7
1.1 Problematização.....	9
1.2 Justificativa	9
1.3 Hipótese.....	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Geral.....	11
1.4.2 Específicos.....	11
2. Revisão de literatura	12
2.1 Práticas de humanização da Enfermagem Voltadas ao Paciente Crítico	12
2.1.1 Acolhimento na Unidade de Atendimento e a Comunicação Clara e Empática	13
2.1.2 Envolvimento dos familiares no acompanhamento do paciente crítico.....	15
2.1.3 Treinamento e Capacitação Contínua da Equipe de Enfermagem	16
2.2 A Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE e a importância da humanização no atendimento de pacientes críticos	17
2.3 Reflexões do atendimento humanizado realizado por enfermeiros voltado aos pacientes críticos.....	20
3 MATERIAIS E MÉTODOS	22
3.1 Tipos de Pesquisa	22
4 RESULTADOS.....	25
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS.....	36

1. INTRODUÇÃO

Em tempos remotos, a prática da enfermagem se traduzia apenas na ação técnica, centrando-se nos aspectos biológicos do tratamento. Com o passar dos anos, houve uma amplitude nessa abordagem de atendimento, visando valorizar a dimensão humana do cuidado se tornando um ponto fundamental em todo o processo em busca da cura. Em uma constante, a área da saúde está se transformando para melhorar a qualidade do atendimento aos pacientes. Nesse cenário, o atendimento humanizado é essencial, especialmente para as equipes de enfermagem que trabalham em unidades de urgência e emergência (Oliveira, 2019).

Fundamentado em princípios como empatia, respeito, acolhimento e escuta ativa, o atendimento humanizado permite que os profissionais de enfermagem construam uma relação de confiança com os pacientes, oferecendo conforto e segurança durante todo o processo do cuidado. Isso porque, a humanização do atendimento tem um impacto direto na eficácia dos tratamentos, pois pacientes que se sentem acolhidos e compreendidos tendem a seguir melhor as orientações dos profissionais de saúde, contribuindo para uma recuperação mais rápida e eficiente (Tamez, 2013).

A humanização no atendimento de saúde não apenas melhora a experiência dos pacientes, mas também, uma vez envolvendo os familiares, pode contribuir para a equipe de saúde compreender mais facilmente a realidade daquele paciente, atuando de forma mais personalizada e eficaz. Conforme Malvestio et al. (2019), a humanização do atendimento é vital para a saúde mental e emocional dos pacientes. Profissionais da enfermagem que adotam práticas humanizadas conseguem oferecer um suporte emocional importante, aliviando a tensão e o medo dos pacientes em situação crítica. Este estudo, buscou, portanto, analisar a importância do atendimento humanizado pelas equipes e sua relevância para a cura dos pacientes em situação crítica. Foi realizada uma revisão bibliográfica sobre o tema para proporcionar reflexões e contribuições, visando a melhoria do atendimento nessas unidades (Costa et al., 2018).

A pesquisa apresentou discussões acerca das práticas de humanização que

emergem do atendimento do enfermeiro ao paciente crítico, destacando a importância de uma abordagem centrada no ser humano durante momentos de vulnerabilidade. Em ambientes de terapia intensiva ou em situações de emergência, onde a condição de saúde do paciente é frequentemente instável, o papel do enfermeiro vai além da simples administração de tratamentos e procedimentos técnicos. A humanização no atendimento implica em reconhecer o paciente como um indivíduo com necessidades emocionais, sociais e psicológicas, além das suas demandas fisiológicas. Isso exige que os profissionais da enfermagem desenvolvam habilidades de comunicação empática, escuta ativa e sensibilidade, criando um espaço de acolhimento e confiança (Souza; Pereira, 2020).

Na sequência, foi tratado sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE, destacando a importância da humanização no atendimento a pacientes críticos. A SAE é uma metodologia que organiza o cuidado de enfermagem, oferecendo uma estrutura que melhora a qualidade do atendimento e garante que as necessidades dos pacientes sejam atendidas de maneira singular. Ao focar na humanização, a pesquisa enfatizou a necessidade de tratar o paciente não apenas como um caso clínico, mas como um indivíduo com sentimentos, medos e expectativas. A humanização no atendimento proporciona uma relação mais empática entre profissionais de saúde e pacientes, contribuindo para um ambiente mais acolhedor e favorável à recuperação. Em contextos críticos, onde a vulnerabilidade do paciente é acentuada, a humanização se torna ainda mais essencial, pois pode influenciar positivamente na experiência do paciente, na sua adesão ao tratamento e, em muitos casos, nos resultados clínicos. A integração da SAE com práticas humanizadas apresenta-se, portanto, como um caminho promissor para a melhoria da assistência em saúde a pacientes em situações críticas (Souza; Pereira, 2020).

Também foi abordado sobre as Reflexões do atendimento humanizado realizado por enfermeiros voltado aos pacientes críticos. Este tipo de atendimento se revela essencial em unidades de terapia intensiva, onde a fragilidade da condição dos pacientes demanda não apenas habilidades técnicas, mas também uma força emocional que faça a diferença. Os enfermeiros, ao estabelecerem um vínculo de confiança com os pacientes e suas famílias, conseguem proporcionar um suporte que vai além da simples administração de medicamentos e cuidados físicos. Nesse sentido, a empatia torna-se um pilar fundamental. Os enfermeiros que praticam o atendimento humanizado demonstram sensibilidade às necessidades individuais dos

pacientes, escutando suas preocupações e oferecendo conforto em momentos de vulnerabilidade. Essa abordagem não apenas contribui para a melhoria da experiência do paciente, mas também pode impactar positivamente os índices de recuperação (Pereira; Lima; Santos, 2021).

1.1 Problematização

Qual é o impacto do atendimento humanizado da equipe de enfermagem em pacientes críticos?

1.2 Justificativa

Segundo a Silva e Oliveira (2019) o atendimento na área da saúde é um aspecto fundamental para a prestação de cuidados eficientes e de qualidade aos pacientes. Especificamente em atendimentos de urgência e emergência, o papel da equipe de enfermagem é ainda mais sensível e crucial, pois esses profissionais estão diretamente envolvidos no atendimento inicial e imediato aos pacientes em situações de risco ou com quadros clínicos graves.

Assim, a presente pesquisa se justifica uma vez que é essencial abordar a importância do atendimento humanizado por parte da equipe de enfermagem em atendimentos à paciente críticos, visto que essa abordagem promove a humanização do cuidado, proporcionando maior conforto, segurança e satisfação aos pacientes (Costa et al., 2018).

1.3 Hipótese

A enfermagem não pode ser vista apenas pelo seu lado técnico, é preciso dar espaço para a importância da humanização no atendimento do paciente crítico, não tratando-o como apenas um número, mas, de fato, como um ser único, com suas particularidades. É entender que, do outro lado, existe um ser humano com medo, dúvidas e inseguranças e isso também abrange os familiares do paciente. Profissionais da enfermagem, ao adotarem práticas que envolvam empatia, respeito, acolhimento e escuta ativa, conseguem criar um ambiente mais acolhedor e seguro para os pacientes. Isso não só reduz o estresse e a ansiedade dos pacientes, mas também fortalece a relação de confiança entre pacientes, familiares e profissionais de saúde (Souza; Pereira, 2020).

Além disso, a formação contínua dos profissionais, com foco em habilidades emocionais e sociais, é essencial para assegurar que a humanização se torne uma prática regular e eficaz, trazendo a sensação aos profissionais de que eles fazem a diferença na vida das pessoas, apenas com a forma que atendem os pacientes que se encontram em vulnerabilidades. Essa abordagem integral não apenas acelera o processo de recuperação, mas também melhora a satisfação dos pacientes com o serviço recebido e respondem melhor aos tratamentos submetidos (Sousa et al., 2019).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo geral

Analisar a importância do atendimento humanizado a pacientes críticos.

1.4.2 Objetivos específicos

- Apresentar as práticas de humanização da enfermagem voltadas ao paciente crítico.
- A Sistematização da Assistência da Enfermagem (SAE) e a importância da humanização no atendimento de pacientes críticos.
- Reflexões sobre o atendimento humanizado realizado por enfermeiros, voltado aos pacientes críticos.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Práticas de humanização da enfermagem voltadas ao paciente crítico

Pacientes críticos são aqueles que apresentam risco iminente de morte ou grave comprometimento de um ou mais sistemas orgânicos. Esses pacientes frequentemente apresentam condições como sépsis, trauma grave, insuficiência respiratória ou cardiogênica, entre outras. A triagem eficaz e a avaliação imediata do estado clínico são fundamentais para a intervenção precoce e a determinação do plano de tratamento. Nesse cenário, importante é o papel da equipe de enfermagem para a qualidade do atendimento hospitalar; além disso, os enfermeiros são responsáveis por executarem uma série de tarefas críticas, incluindo a administração de medicamentos, monitoramento dos sinais vitais e execução de procedimentos médicos. Eles também desempenham um papel vital na comunicação entre os pacientes e outros membros da equipe de saúde, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas e que os cuidados sejam coordenados de forma eficaz. A habilidade dos enfermeiros em oferecer suporte emocional e psicológico aos pacientes e suas famílias é igualmente importante, pois ajuda a aliviar a ansiedade e o estresse associados às doenças e tratamentos hospitalares (Tamez, 2013).

Imagem 1: Enfermagem em ambiente de atendimento a paciente crítico



Fonte: Sanches et al. (2016).

O cuidado humanizado na área da saúde é um direito de todos e uma obrigação de cada profissional, especialmente da equipe de enfermagem que lida com o paciente todos os dias e passa a maior parte de sua jornada de trabalho ao seu lado. Dessa forma, o atendimento de enfermagem e de todos os profissionais da saúde deve ser pautado na humanização. A humanização envolve não apenas a valorização do cuidado, mas também aborda aspectos éticos, científicos e os direitos dos pacientes. É essencial reconhecer a individualidade de cada paciente, respeitando sua dignidade, autonomia e singularidade (Souza, 2012).

A ideia de humanizar relacionando-a à forma como nos conectamos com os outros. Humanizar, segundo a abordagem apresentada, significa envolver-se plenamente nas interações, tanto com a mente quanto com as emoções. Essa entrega genuína ao próximo envolve não apenas agir de maneira leal e sincera, mas também escutar atenta e pacientemente, tanto as palavras ditas quanto os silêncios que por vezes revelam mais do que os discursos (Alves, 2009).

Para proporcionar alívio a um paciente que enfrenta dor e sofrimento, é fundamental empregar uma comunicação afetuosa. Esse tipo de abordagem permite que o paciente compartilhe suas emoções e sinta que elas são valorizadas pelo interlocutor. Além disso, é crucial que o paciente receba do outro palavras que reafirmem seu valor e importância. Nesse sentido, existem muitas práticas de humanização que a equipe de enfermagem pode utilizar quando em atendimento de paciente crítico, podendo ser consideradas tais como o acolhimento na unidade de atendimento; a comunicação clara e empática; escuta ativa; incluir a família no

atendimento; cuidado personalizado; atenção às necessidades emocionais e humanização das rotinas (Roque et al., 2007).

2.1.1 Acolhimento na Unidade de Atendimento e a Comunicação Clara e Empática

A humanização da assistência inicia-se logo na recepção dos serviços de saúde, onde o acolhimento na unidade propicia uma maior aproximação entre os pacientes e os profissionais. Essa interação ajuda a fortalecer as relações interpessoais e a criar vínculos de confiança, promovendo um ambiente seguro. Como resultado, isso contribui para a integralidade e a continuidade do cuidado prestado aos usuários. Esse processo de acolhimento vai além da simples recepção; envolve a escuta ativa, a empatia e o entendimento das necessidades e expectativas dos pacientes. A inclusão do usuário como protagonista do seu próprio cuidado é essencial para que se sintam valorizados e respeitados em sua singularidade. Dessa forma, a humanização se estabelece como um eixo central nas práticas de saúde, onde o reconhecimento da dor, do sofrimento e das experiências de vida dos indivíduos é fundamental para a construção de um atendimento de qualidade (Dato, Lima, Spolidoro, 2019).

Imagem 2: Acolhimento paciente crítico



Fonte: Eberle et al. (2019).

No atendimento oferecido pela equipe de enfermagem à pacientes críticos, é fundamental oferecer esclarecimentos claros sobre tratamentos e diagnósticos. Quando os pacientes recebem informações detalhadas sobre sua condição médica e

os procedimentos a serem realizados, eles tendem a ficar mais calmos e colaborativos, correspondendo em um maior eficácia para a cura. Explicar as razões por trás das decisões clínicas e o que esperar do tratamento reduz a ansiedade e o medo, proporcionando uma sensação de segurança e engajamento no cuidado (Gonçalves; Santos, 2020).

No contexto de pacientes críticos, onde muitas vezes a vulnerabilidade é exacerbada, a habilidade de se comunicar de maneira eficaz é ainda mais essencial. Isso envolve não apenas a transmissão de informações sobre diagnósticos e procedimentos, mas também a escuta ativa das preocupações e medos dos pacientes e familiares. É nesse espaço de diálogo que os enfermeiros podem atuar como mediadores, esclarecendo dúvidas e ajudando a desmistificar o processo de tratamento. Este tipo de comunicação eficaz sobre o diagnóstico ajuda os pacientes a entenderem melhor a gravidade de sua condição e a importância de seguir as recomendações médicas. Esclarecer dúvidas e fornecer informações transparentes previne mal-entendidos e fortalece a confiança entre pacientes e profissionais de saúde, um fator que também é muito importante para a busca da melhora na condição crítica de saúde dos enfermos em condições críticas. É essencial que os enfermeiros usem uma linguagem acessível, evitando termos técnicos complicados, para garantir que todos os pacientes compreendam claramente suas condições e tratamentos (Gonçalves; Santos, 2020).

Uma comunicação clara vai além da escolha de palavras. É necessária a atenção ao tom de voz, à linguagem corporal e à disposição em estar presente. Os profissionais de enfermagem devem ser capazes de adaptar sua comunicação ao nível de entendimento do paciente, evitando jargões médicos que possam gerar confusão. A empatia, por sua vez, é um componente vital que permite ao enfermeiro se colocar no lugar do outro. Essa conexão emocional ajuda a construir uma relação de confiança, fundamental em momentos de incerteza. Demonstrações de compreensão, como validar os sentimentos do paciente ou da família e oferecer apoio emocional, podem fazer uma diferença significativa na experiência desses indivíduos. relevante destacar que a comunicação humanizada deve incluir o envolvimento da família, que muitas vezes se torna um suporte crucial para o paciente. Oferecer informações claras sobre o estado de saúde, os próximos passos e o que se pode esperar é vital para reduzir a ansiedade e fomentar um ambiente de cooperação (Gonçalves; Santos, 2020).

2.1.2 Envolvimento dos familiares no acompanhamento do paciente crítico

A prática humanizada da enfermagem é fundamental para a promoção de um cuidado integral e de qualidade ao paciente crítico. Esta abordagem considera não apenas as necessidades físicas do paciente, mas também suas necessidades emocionais e sociais, reconhecendo a importância do contexto familiar durante o processo de recuperação. Estudos recentes têm enfatizado o papel dos familiares como agentes indispensáveis no cuidado ao paciente crítico, destacando a importância de sua participação no ambiente hospitalar. Essa prática envolve ações como chamar o paciente e o familiar pelo nome, assim como dar ciência a eles sobre com quem eles estão falando, bem como permitir que eles se expressem livremente, podendo expor seus medos e anseios sobre a situação vivenciada (Lemos; Casanova, 2023).

Essa colaboração não apenas fortalece o vínculo entre o paciente, a família e a equipe de saúde, mas também promove um ambiente de confiança e cooperação. Ao integrar a família no processo de cuidado, é possível melhorar significativamente os desfechos de saúde e proporcionar uma experiência mais positiva para todos os envolvidos. O envolvimento dos familiares no processo de esclarecimento também é vital. A presença dos familiares pode oferecer um apoio emocional adicional e facilitar a compreensão das informações fornecidas pelos profissionais de saúde. Manter a família informada e envolvida cria um ambiente colaborativo que melhora a adesão ao tratamento e os resultados clínicos. A participação ativa da família no cuidado reforça o suporte ao paciente e promove uma experiência de atendimento mais humanizada e eficaz (Gonçalves; Santos, 2020).

A inclusão dos familiares no processo de cuidado melhora a comunicação entre a equipe de enfermagem e os cuidadores informais, o que resulta em uma melhor compreensão dos procedimentos e na aderência ao tratamento. As autoras supracitadas propõem que os profissionais de enfermagem utilizem técnicas de escuta ativa e empatia no relacionamento com os familiares, assegurando que eles se sintam valorizados e parte do processo de cuidado. A criação de espaços de diálogo, onde os familiares possam expressar suas preocupações e receber informações claras sobre a condição do paciente, é uma das práticas recomendadas (Lemos; Casanova, 2023).

2.1.3 Treinamento e Capacitação Contínua da Equipe de Enfermagem

Ainda como prática de humanização da enfermagem no atendimento a pacientes críticos, treinamento da equipe se apresenta como essencial, tendo em vista a necessidade de os profissionais não apenas possuírem habilidades técnicas, mas também habilidades interpessoais que favoreçam a empatia e a comunicação efetiva. O treinamento deve incluir dinâmicas que estimulem a compreensão das emoções e necessidades dos pacientes, permitindo que a equipe reconheça a importância de um olhar atento para o contexto individual de cada pessoa sob seus cuidados (Gonçalves; Santos, 2020).

Em decorrência, a capacitação contínua em práticas de comunicação e escuta ativa também pode fazer uma diferença significativa na experiência do paciente. Ações como oficinas, palestras e simulações de atendimento que abordem situações delicadas, como a comunicação de diagnósticos graves ou a atualização sobre a condição de saúde, são fundamentais. Essas práticas ajudam a equipe a desenvolver uma abordagem mais calorosa e respeitosa, criando um ambiente onde os pacientes se sintam valorizados e ouvidos (Lemos; Casanova, 2023).

2.2 A Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE e a importância da humanização no atendimento de pacientes críticos

Em se tratando de pacientes críticos, a avaliação rápida e precisa é essencial para determinar a gravidade da condição e as intervenções necessárias. A SAE permite que os enfermeiros sigam protocolos padronizados para coletar informações vitais de forma sistemática. Com base nesses dados, os enfermeiros podem formular diagnósticos de enfermagem específicos, que orientam as intervenções prioritárias. Diagnósticos rápidos e precisos são fundamentais para estabilizar o paciente e prevenir complicações, otimizando o uso dos recursos disponíveis e minimizando o tempo de resposta (Oliveira et al., 2019).

Os ambientes de urgência e emergência abrangem uma variedade de unidades, dentre as quais destacam-se as UTIs (Unidades de Terapia Intensiva) e os pronto-atendimentos. A UTI é um espaço dedicado ao tratamento intensivo de pacientes que apresentam condições críticas que exigem monitoramento contínuo e

intervenções médicas imediatas. Nela, profissionais de saúde, como enfermeiros e médicos, estão disponíveis 24 horas por dia, utilizando equipamentos sofisticados para garantir estabilidade e recuperação (Oliveira et al., 2019).

Imagem 4: UTI – Unidades de Terapia Intensiva



Fonte: Costa et al. (2009).

Já os pronto-atendimentos, que podem ser encontrados em hospitais e clínicas, são muitas vezes a porta de entrada para serviços de urgência e emergência, atendendo a casos que, embora não necessariamente críticos, requerem cuidado médico rápido para evitar a deterioração da saúde do paciente. Outras áreas relevantes incluem as salas de emergência em hospitais, onde se realizam triagens e procedimentos iniciais, e os serviços de ambulância, que desempenham um papel crucial no transporte seguro de pacientes em situações de risco. Cada um desses ambientes demanda não apenas competência técnica, mas também uma abordagem humanizada, na qual a comunicação e a empatia são essenciais para garantir que os pacientes se sintam acolhidos em momentos de vulnerabilidade (Pereira et al., 2021).

A implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) nas unidades que recebem pacientes críticos é crucial para garantir um atendimento de alta qualidade, seguro e centrado nele. A SAE envolve um processo estruturado que inclui a coleta de dados, o diagnóstico de enfermagem, o planejamento das intervenções, a implementação do plano de cuidados e a avaliação dos resultados. Esse método sistemático permite que os enfermeiros ofereçam um

cuidado mais organizado e eficaz, assegurando que todas as necessidades dos pacientes sejam atendidas de forma centrada (Pereira et al., 2021).

Imagem 3: Protocolo SAE



Fonte: Ternuz; Volman (2021).

A adoção da SAE também envolve o desenvolvimento de protocolos específicos para diferentes tipos de emergência, permitindo uma resposta rápida e padronizada em situações críticas. Esses protocolos devem ser revisados e atualizados regularmente para garantir que estejam alinhados com as melhores práticas e evidências científicas mais recentes. A participação ativa da equipe de enfermagem no processo de implementação e revisão dos protocolos é fundamental para o sucesso da SAE, pois garante que as intervenções sejam aplicáveis e relevantes para o contexto específico das unidades de urgência e emergência (Santos et al., 2022).

A SAE permite que os enfermeiros avaliem e atendam às necessidades específicas de cada paciente, resultando em um cuidado mais eficaz e centrado na pessoa. Isso é especialmente importante em unidades de urgência e emergência, onde a rapidez e precisão são essenciais para a recuperação dos pacientes. Um dos principais desafios na implementação da SAE é a resistência à mudança por parte dos profissionais de saúde. A adoção de novas práticas e protocolos pode encontrar barreiras devido à falta de familiaridade ou ao medo de mudanças. Por isso, é essencial promover uma cultura de aprendizado contínuo e adaptação, oferecendo suporte e treinamento adequado para os profissionais de enfermagem. Por fim, a

implementação bem-sucedida da SAE pode ter um impacto positivo significativo nos resultados clínicos e na qualidade do atendimento prestado. Estudos mostram que a aplicação sistemática da SAE melhora a segurança do paciente, reduz o tempo de internação e aumenta a satisfação dos pacientes e seus familiares. Dessa forma, a SAE se revela uma estratégia poderosa para transformar o atendimento em unidades de urgência e emergência, promovendo um cuidado mais humano, eficiente e eficaz (Ferreira et al., 2021).

Sem a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) e a humanização resultaria em falta de organização e padronização nas atividades de enfermagem, o que poderia levar a um atendimento descoordenado e ineficaz. Sem um processo estruturado, a coleta de dados, a formulação de diagnósticos e a implementação de cuidados adequados se tornariam tarefas difíceis, aumentando o risco de erros e comprometendo a qualidade do atendimento (Gonçalves; Santos, 2020).

A falta de humanização no atendimento afetaria negativamente a relação entre pacientes e profissionais de saúde. Pacientes se sentiriam desvalorizados e ansiosos, o que poderia intensificar o estresse durante o atendimento. Sem empatia e compreensão, o cuidado prestado seria mais mecanizado e impessoal, prejudicando a recuperação dos pacientes e a satisfação com o atendimento recebido. Isso criaria um ambiente de trabalho mais tenso e menos colaborativo, impactando negativamente tanto os profissionais quanto os pacientes (Gonçalves; Santos, 2020).

2.3 Reflexões do atendimento humanizado realizado por enfermeiros voltado aos pacientes críticos

A prática do atendimento humanizado requer que os profissionais de saúde, em especial os enfermeiros, adotem posturas empáticas e acolhedoras. Essa abordagem se torna ainda mais relevante no atendimento de pacientes críticos, que frequentemente vivenciam dores intensas, limitações funcionais e vulnerabilidade emocional. Os enfermeiros, que estão na linha de frente do cuidado, têm a capacidade de criar conexões significativas com os pacientes e suas famílias. A comunicação clara e respeitosa, assim como a disposição para ouvir, são aspectos fundamentais que podem aliviar a angústia e o sofrimento dos pacientes. A abordagem humanizada, que inclui a consideração das dimensões emocionais, sociais e espirituais dos pacientes, desempenha um papel crucial na recuperação e bem-estar desses

indivíduos. Médicos e enfermeiros, ao desenvolverem práticas centradas no paciente, contribuem significativamente para a melhoria da experiência hospitalar, mesmo em contextos desafiadores como a terapia intensiva (Santos, 2016).

A humanização do cuidado está associada ao aumento da satisfação do paciente e de sua família. Pacientes críticos que recebem um atendimento centrado no ser humano relatam experiências mais positivas, e, mesmo diante das adversidades da internação, com a adesão ao tratamento, ocorre a diminuição do tempo de internação e também os riscos de infecção hospitalar. Dessa forma, as interações significativas com os enfermeiros podem proporcionar uma sensação de segurança e conforto, contribuindo para a adesão ao tratamento e para a percepção de suporte emocional durante o processo de recuperação. Essa relação de confiança é vital, especialmente em momentos de incertezas e sofrimento (Lemos; Casanova, 2023).

O papel do enfermeiro vai além da assistência técnica. Ele é um facilitador de comunicação entre a equipe multidisciplinar e o paciente e sua família, o que é essencial em situações onde decisões difíceis precisam ser tomadas. A abordagem humanizada implica também em envolver os familiares nas decisões sobre o cuidado, garantindo que suas preocupações e necessidades sejam ouvidas e respeitadas. Esse envolvimento promove um ambiente de colaboração e respeito, essencial para o processo de cura (Almeida et al., 2018).

3 MATERIAIS E MÉTODOS

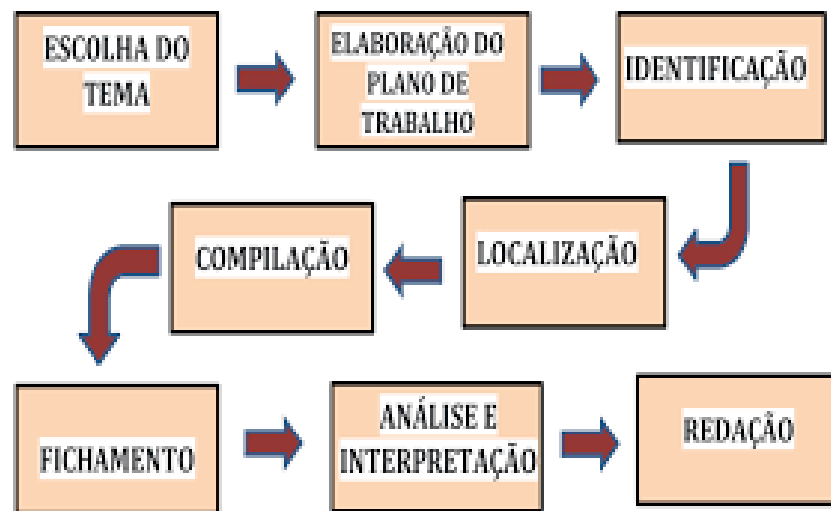
3.1 Tipos de Pesquisa

A metodologia é um elemento fundamental em qualquer pesquisa acadêmica pois fornece a estrutura e as diretrizes que orientam a investigação. No contexto das ciências humanas e sociais, a escolha do método adequado pode influenciar significativamente os resultados e a interpretação dos dados. Para esta pesquisa, foi definida a metodologia bibliográfica, qualitativa e descritiva se destaca entre diversas abordagens, oferecendo um panorama abrangente para compreender fenômenos complexos e sutis que não podem ser analisados de maneira superficial.

A metodologia bibliográfica é um ponto de partida importante em qualquer investigação que pretenda se aprofundar em um tema específico. Esse tipo de metodologia envolve a revisão crítica da literatura existente, permitindo que o pesquisador contextualize seu estudo dentro das contribuições já realizadas por outros autores. Segundo Gil (2010), a pesquisa bibliográfica não apenas serve como base teórica, mas também auxilia na formulação de hipóteses e na escolha de métodos mais adequados para a investigação. Portanto, a coleta e análise cuidadosa de fontes é um passo essencial que fundamenta a legitimidade do trabalho acadêmico. Por outro lado, a metodologia qualitativa se destaca por sua capacidade de explorar aspectos subjetivos e complexos da realidade social. Ao invés de buscar generalizações estatísticas, a pesquisa qualitativa foca na compreensão profunda de fenômenos, buscando captar a riqueza das experiências e significados atribuídos pelos sujeitos. De acordo com Minayo (2015), essa abordagem valoriza o papel do pesquisador como um agente ativo, que deve estar imerso no contexto a ser estudado, podendo assim gerar uma análise mais rica e contextualizada. A metodologia qualitativa é especialmente útil para estudos que exigem uma interpretação das nuances e significados em situações sociais.

A pesquisa descritiva, por sua vez, tem um papel crucial dentro do escopo das metodologias utilizadas em diversas áreas do conhecimento. Esta abordagem se destina a descrever as características de determinado fenômeno, populacional ou grupo social, oferecendo um retrato detalhado de suas particularidades. Segundo Silva (2017), a pesquisa descritiva permite obter informações que podem ser fundamentais para a elaboração de políticas públicas e intervenções sociais, contribuindo assim para a melhoria das condições de vida nos contextos estudados. Essa metodologia pode incluir técnicas variadas, como questionários e entrevistas, dependendo dos objetivos da pesquisa. Assim, como caminho metodológico, foram traçadas algumas etapas, conforme abaixo demonstrado.

Imagem 4: Caminho metodológico



Fonte: Brito et al. (2021).

Os critérios de inclusão dos materiais selecionados foram bem definidos para garantir a qualidade e a relevância dos dados. Foram considerados artigos científicos e trabalhos acadêmicos do tipo monografias de graduação ou especialização, dissertação e tese, cuja qualidade será avaliada com base na instituição e no programa de pós-graduação (mestrado ou doutorado) aos quais são vinculados. As publicações estavam em língua portuguesa ou inglesa, e engloba estudos quantitativos, qualitativos ou de revisão. Além disso, o acesso integral e gratuito ao texto é um requisito essencial para a inclusão.

Quanto aos critérios de exclusão, foram descartados artigos que não estejam diretamente relacionados ao problema descrito neste projeto ou que não contribuam

para alcançar os objetivos da pesquisa. Também foram excluídos outros tipos de trabalhos acadêmicos distintos dos mencionados, como resumos, resumos e expandidos. Esse filtro rigoroso visa assegurar a pertinência e a qualidade do material revisado. Para garantir a eficácia da busca, foram utilizados descritores combinados que, teoricamente, retornarão trabalhos pertinentes a cada um dos objetivos previamente estabelecidos. A seleção dos artigos, dissertações e teses ocorrerá em duas etapas: a primeira envolve a leitura exploratória dos títulos e resumos, enquanto a segunda consiste na leitura integral do documento após a aplicação dos critérios de inclusão e exclusão. As palavras-chave que foram utilizadas incluem: Humanização; Serviços de Saúde; Paciente Crítico.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dato, Lima e Spolidoro (2019) consideram em seus estudos que os profissionais da enfermagem desempenham uma série de funções essenciais, como administrar medicamentos, monitorar os sinais vitais e realizar procedimentos clínicos. Eles atuam como um elo de comunicação entre os pacientes e os outros membros da equipe de saúde, garantindo que todas as informações relevantes sejam compartilhadas e que os cuidados sejam prestados de forma colaborativa. A capacidade dos enfermeiros de oferecer suporte emocional e psicológico aos pacientes e suas famílias também é extremamente importante, pois ajuda a aliviar o estresse e a ansiedade em períodos críticos.

Ao analisar a importância da equipe de enfermagem, é preciso voltar-se, com enfoque nesta pesquisa, para os pacientes em estado crítico, que, conforme lições de Alves (2009) são aqueles que enfrentam um risco significativo de morte ou de comprometimento sério de um ou mais órgãos. Esses pacientes frequentemente lidam com condições como infecções graves, traumas físicos, dificuldades respiratórias ou problemas cardíacos, entre outras complicações. A avaliação cuidadosa e a triagem ágil da condição clínica desses indivíduos são fundamentais para garantir intervenções rápidas e adequar o tratamento necessário. Nesse cenário, o papel da equipe de enfermagem se torna indispensável para assegurar um atendimento de qualidade nas unidades de saúde.

A pesquisa, embasa pelos estudos de Alves (2009) demonstrou que a prática do cuidado humanizado na saúde é um direito inerente a todos e uma responsabilidade fundamental para cada profissional, em especial para a equipe de enfermagem, que interage diretamente com os pacientes diariamente e passa a maior parte de seu tempo próximo a eles. Por isso, tanto os enfermeiros quanto os demais profissionais de saúde devem fundamentar seu atendimento na humanização. Essa abordagem vai além do simples ato de cuidar; ela incorpora princípios éticos,

científicos e os direitos dos pacientes. Reconhecer a individualidade de cada pessoa atendida é crucial, respeitando sua dignidade, autonomia e características únicas.

A humanização nas relações interpessoais remete a uma conexão profunda e autêntica com o outro. Quando se fala da importância de humanizar, refere-se a uma interação completa, onde corpo e alma se entrelaçam nas trocas do cotidiano. Essa disposição para se abrir às experiências alheias exige não apenas honestidade e transparência, mas também a habilidade de ouvir com atenção, contemplando não apenas o que é dito, mas também as nuances e as omissões que frequentemente comunicam emoções intensas. É na paciência e na empatia que é possível realmente perceber a essência do outro, criando um espaço seguro para que todos se sintam valorizados e compreendidos (Dato; Lima; Spolidoro, 2019).

No contexto do atendimento a pacientes em estado crítico, a atuação da equipe de enfermagem se revela essencial ao proporcionar informações transparentes sobre diagnósticos e terapias. Quando os pacientes são informados de forma precisa sobre sua situação de saúde e os procedimentos previstos, é comum que se sintam mais tranquilos e dispostos a colaborar, o que contribui para a eficácia do tratamento. Abordar o porquê das escolhas clínicas e o que eles podem esperar ao longo do processo diminui a ansiedade e o receio, promovendo um ambiente de segurança e envolvimento nos cuidados que recebem (Gonçalves; Santos, 2020).

A comunicação eficaz se torna uma competência indispensável, especialmente devido à vulnerabilidade que esses indivíduos enfrentam. Essa comunicação vai além da simples troca de informações sobre diagnósticos e procedimentos; implica também na capacidade de ouvir atentamente as preocupações e inseguranças tanto dos pacientes quanto de seus familiares. É precisamente nesse espaço de interação que os enfermeiros desempenham um papel fundamental como facilitadores, sanando dúvidas e ajudando a transformar o tratamento em um processo mais compreensível (Gonçalves; Santos, 2020).

A clareza na comunicação sobre o diagnóstico é crucial, pois permite que os pacientes tenham uma percepção mais clara da gravidade de sua situação e compreendam a importância de aderir às orientações médicas. Além de prevenir mal-entendidos, essa abordagem fortalece a relação de confiança entre os pacientes e a equipe de saúde, um elemento vital para promover a recuperação em cenários críticos. Para alcançar esse objetivo, é vital que os enfermeiros adotem uma linguagem simples e acessível, evitando jargões médicos que possam dificultar a

compreensão por parte dos pacientes (Gonçalves; Santos, 2020).

A comunicação efetiva vai além de simplesmente escolher as palavras certas. Envolve também o cuidado com o tom de voz, a linguagem corporal e a disposição para ouvir e estar presente. Para os profissionais de enfermagem, é essencial ajustar a maneira de se comunicar de acordo com a compreensão do paciente, evitando o uso de termos técnicos que possam gerar confusão. A empatia desempenha um papel crítico nessa interação, pois permite que o enfermeiro se coloque na perspectiva do paciente, criando assim uma conexão emocional que é fundamental durante períodos de incerteza. Validação dos sentimentos, apoio emocional e atenção aos relatos do paciente e de sua família são ações que podem transformar significativamente a experiência deles (Oliveira et al., 2019).

A comunicação humanizada deve incorporar a participação da família, que frequentemente se torna um pilar de suporte para o paciente. Fornecer informações claras sobre a condição de saúde, os próximos passos do tratamento e o que se pode esperar são práticas essenciais que ajudam a diminuir a ansiedade e a promover um ambiente de colaboração. A comunicação humanizada, conforme destacado por Gonçalves e Santos (2020), desempenha um papel fundamental na experiência do paciente e na forma como a família se envolve no processo de cuidado. A participação ativa da família não só oferece suporte emocional, mas também contribui para a tomada de decisões informadas (Gonçalves; Santos, 2020).

Fornecer informações claras e acessíveis sobre a condição de saúde do paciente e as etapas do tratamento é crucial para reduzir a incerteza e a ansiedade que muitas vezes acompanham situações de doença. Essa transparência não só auxilia na compreensão do que esperar a seguir, mas também promove um ambiente de confiança e colaboração entre a equipe de saúde, o paciente e seus familiares. Ademais, em se tratando do envolvimento da família, é possível criar um suporte mais robusto, onde seus membros se tornam aliados na recuperação e na adaptação às mudanças que a saúde do paciente pode exigir. Assim, a comunicação efetiva é uma ferramenta que vai além da informação técnica, tocando aspectos emocionais e sociais que são igualmente importantes para o bem-estar do paciente (Lemos; Casanova, 2009).

A abordagem humanizada na enfermagem é essencial para garantir um cuidado abrangente e de qualidade aos pacientes em estado crítico. Essa perspectiva vai além das necessidades físicas, contemplando também as dimensões

emocionais e sociais do indivíduo, e ressaltando a relevância do núcleo familiar durante a recuperação. Pesquisas recentes têm destacado a função indispensável dos familiares no processo de cuidado, sublinhando a importância de sua presença e participação no ambiente hospitalar. Essa abordagem envolve práticas como chamar tanto o paciente quanto o familiar pelo nome e informar sobre quais profissionais estão envolvidos no cuidado, além de oferecer um espaço seguro para que possam expressar seus medos e preocupações diante da situação delicada que estão enfrentando (Lemos; Casanova, 2009).

Gonçalves e Santos (2020) esclarecem que essa parceria entre o paciente, seus familiares e a equipe médica não só solidifica as relações, mas também cultiva um clima de confiança e colaboração. Ao incluir a família no processo de cuidado, observam-se melhorias significativas nos resultados de saúde, além de uma vivência mais satisfatória para todos os participantes. A contribuição dos familiares é essencial, especialmente na fase de esclarecimento sobre condições e tratamentos. A presença deles pode proporcionar um suporte emocional valioso e facilitar a assimilação das informações disponibilizadas pelos profissionais de saúde. Quando a família está informada e ativa no cuidado, cria-se um ambiente propício à colaboração, o que resulta em melhor adesão ao tratamento e em desfechos clínicos mais positivos. A participação envolvente do núcleo familiar não apenas fortalece o suporte ao paciente, mas também enriquece a experiência de atendimento, tornando-a mais humanizada e eficaz.

Lemos e Casanova (2023) destacam que a participação dos familiares no cuidado dos pacientes é fundamental para aprimorar a interação entre a equipe de enfermagem e os cuidadores informais. Essa colaboração promove uma compreensão mais aprofundada dos procedimentos e favorece a adesão ao tratamento. As autoras sugerem que os profissionais de enfermagem adotem estratégias de escuta ativa e empatia ao se relacionarem com os familiares, garantindo que estes se sintam reconhecidos e envolvidos no processo de cuidado. Além disso, a implementação de espaços de diálogo é uma estratégia importante, permitindo que os familiares expressem suas preocupações e obtenham informações precisas sobre a condição do paciente.

A pesquisa também abordou sobre o SAE, e, conforme lições de Oliveira et al. (2019), no contexto de pacientes em estado crítico, a realização de uma avaliação ágil e acurada é vital para identificar a gravidade da situação e definir as intervenções

apropriadas. O uso da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) capacita os profissionais de enfermagem a seguir diretrizes padronizadas, facilitando a coleta sistemática de dados essenciais. Com essas informações em mãos, os enfermeiros conseguem elaborar diagnósticos de enfermagem detalhados, que são fundamentais para direcionar as ações prioritárias. Diagnósticos realizados de forma rápida e precisa são cruciais para a estabilização do paciente e para a prevenção de complicações, garantindo uma utilização eficaz dos recursos disponíveis e reduzindo o tempo de resposta às demandas emergenciais.

Pereira et al. (2021) também apontam que os serviços de urgência e emergência englobam diferentes tipos de instalações, entre as quais se destacam as Unidades de Terapia Intensiva (UTIs) e as salas de pronto-atendimento. As UTIs são ambientes especializados para o cuidado de pacientes em estado crítico, que necessitam de vigilância constante e intervenções rápidas. Nestes locais, uma equipe de profissionais de saúde, incluindo enfermeiros e médicos, está à disposição ao longo de todo o dia, empregando tecnologia avançada para assegurar que os pacientes se mantenham estáveis e possam iniciar o processo de recuperação.

Os pronto-atendimentos, presentes em hospitais e clínicas, frequentemente funcionam como o primeiro ponto de acesso a serviços de urgência e emergência. Eles são projetados para lidar com situações que, embora não sejam necessariamente graves, requerem intervenção médica imediata para prevenir agravamentos na saúde dos pacientes. Além disso, as salas de emergência nos hospitais desempenham um papel crucial na triagem e na execução de procedimentos preliminares. Os serviços de ambulância também são essenciais, assegurando o transporte adequado e seguro de pacientes em condições críticas. Todos esses contextos não apenas exigem habilidades técnicas, mas também um cuidado humanizado, onde a comunicação eficaz e a empatia são fundamentais para que os pacientes se sintam acolhidos durante momentos difíceis (Pereira et al., 2021).

Santos et al. (2022) explica que a introdução da Sistematização da SAE em unidades que atendem pacientes em estado crítico é fundamental para assegurar um cuidado de excelência, que priorize a segurança e a individualização do atendimento. A SAE consiste em um processo metódico que abrange etapas como a coleta de informações, o diagnóstico de enfermagem, o planejamento das intervenções, a execução do plano de cuidados e a avaliação dos resultados alcançados. Essa abordagem estruturada capacita os profissionais de enfermagem a fornecer um

cuidado mais organizado e eficiente, garantindo que todas as necessidades dos pacientes sejam atendidas de maneira adequada e oportuna.

Para Martins et al. (2017), a implementação da SAE requer a criação de protocolos especializados para diversos tipos de emergências, o que facilita uma resposta ágil e uniforme em momentos críticos. É crucial que esses protocolos sejam revistos e atualizados periodicamente, assegurando que estejam de acordo com as melhores práticas de cuidado e as evidências científicas mais atuais. A contribuição ativa dos profissionais de enfermagem nesse processo de elaboração e atualização dos protocolos é essencial para o êxito da SAE, uma vez que isso garante que as intervenções propostas sejam adaptáveis e pertinentes às particularidades das unidades de urgência e emergência. Além disso, a aplicação da SAE deve levar em conta as necessidades específicas de cada paciente, garantindo um atendimento que valorize seu contexto individual.

De acordo com Lima e Costa (2019), a SAE possibilita que os enfermeiros realizem avaliações detalhadas e atendam às necessidades particulares de cada paciente, o que resulta em um cuidado mais eficiente e orientado para o ser humano. Essa abordagem é especialmente crucial em ambientes de urgência e emergência, onde a agilidade e a precisão são determinantes para a recuperação dos indivíduos. Mas os autores também destacam que a integração de novas práticas e protocolos frequentemente encontra desafios devido à falta de familiaridade dos profissionais ou ao receio relacionado às transformações.

A adoção eficaz da Sistematização da SAE pode trazer benefícios substanciais para os resultados clínicos e a qualidade do cuidado. Pesquisas de Gomes et al. (2019) evidenciam que a implementação consistente da SAE contribui para aumentar a segurança dos pacientes, diminuir o tempo de internação e elevar a satisfação de pacientes e familiares. Assim, a SAE se destaca como uma abordagem significativa para revolucionar os serviços de atendimento a pacientes em situações críticas, favorecendo um atendimento mais humano, eficiente e eficaz.

Ja Gonçalves e Santos (2020) apontam que a ausência da SAE e da humanização pode gerar uma desorganização significativa nas práticas de enfermagem, resultando em atendimentos desarticulados e ineficazes. Sem isso, fica difícil realizar a coleta de dados, elaborar diagnósticos e aplicar cuidados apropriados, o que pode elevar o risco de equívocos e prejudicar a qualidade do atendimento prestado. A estruturação adequada dos processos de enfermagem é, portanto,

essencial para garantir a eficácia e a segurança no cuidado aos pacientes.

Para Santos (2016), a falta de uma abordagem sistemática e humanizada na assistência pode ocasionar um aumento na insatisfação dos pacientes e, conseqüentemente, impactar negativamente na relação entre profissionais de saúde e usuários. Quando a assistência é estruturada em torno das necessidades e expectativas dos pacientes, promove-se um ambiente mais acolhedor e empático, onde os indivíduos se sentem valorizados e ouvidos. Isso não apenas melhora a experiência do paciente, mas também favorece a adesão ao tratamento e o fortalecimento da confiança no sistema de saúde.

A ausência de humanização no atendimento pode ter graves repercussões na interação entre pacientes e profissionais de saúde. Quando os pacientes não se sentem valorizados, tendem a desenvolver um estado de ansiedade que pode agravar a tensão durante os cuidados. A falta de empatia e compreensão transforma o atendimento em um processo mecânico e despersonalizado, o que compromete não apenas a recuperação dos pacientes, mas também a percepção de qualidade do serviço prestado. Esse cenário, por sua vez, gera um ambiente de trabalho mais hostil e individualista, afetando tanto a moral dos profissionais quanto o bem-estar dos pacientes. Assim, a humanização no atendimento se torna essencial para fomentar uma relação mais saudável e produtiva entre todos os envolvidos (Gonçalves; Santos, 2020).

Santos (2016) destaca que a implementação do atendimento humanizado no setor de saúde exige que os profissionais, especialmente os enfermeiros, adotem atitudes de empatia e acolhimento. Essa abordagem é particularmente crucial ao lidarmos com pacientes em estado crítico, que muitas vezes enfrentam dores intensas, limitações físicas e fragilidade emocional. Os enfermeiros, que estão diretamente envolvidos no cuidado diário, têm a habilidade de estabelecer vínculos profundos com pacientes e suas famílias. Para aliviar o sofrimento e a angústia, a comunicação clara, respeitosa e a disposição para ouvir são indispensáveis. A prática humanizada, que leva em conta as dimensões emocionais, sociais e espirituais dos pacientes, é essencial para promover a recuperação e o bem-estar. Quando médicos e enfermeiros adotam uma abordagem centrada no paciente, contribuem de forma significativa para a melhoria da experiência hospitalar, mesmo em cenários desafiadores como as unidades de terapia intensiva.

Uma pesquisa realizada por Lemos e Casanova (2023) revela que a

humanização no atendimento médico está diretamente ligada a um aumento na satisfação de pacientes e familiares. Pacientes em estado crítico que experienciam um cuidado focado nas suas necessidades individuais tendem a relatar vivências mais positivas, mesmo em situações desafiadoras de internação. A construção de interações significativas com a equipe de enfermagem não apenas oferece uma sensação de segurança, mas também proporciona conforto emocional, que é fundamental para a adesão aos tratamentos e para a sensação de apoio durante a recuperação. Essa relação de confiança entre pacientes e profissionais de saúde se torna ainda mais crucial em momentos de incertezas e sofrimento, ressaltando a importância de uma abordagem humanizada na prática clínica.

A função do enfermeiro extrapola a mera execução de atividades técnicas. Além de proporcionar cuidados diretos ao paciente, ele atua como um elo vital entre a equipe multidisciplinar e a família do paciente, desempenhando um papel crucial em contextos que exigem decisões delicadas. A prática de uma abordagem centrada no ser humano inclui a participação dos familiares no planejamento do cuidado, assegurando que suas inquietações e necessidades sejam consideradas e valorizadas. Essa colaboração não só fortalece a relação entre todos os envolvidos, mas também promove um ambiente de apoio e respeito, que é fundamental para o processo de recuperação e para o bem-estar do paciente (Lemos e Casanova, 2023).

A comunicação clara e empática por parte do enfermeiro é essencial nesse processo, pois permite que os familiares compreendam melhor as condições do paciente e se sintam mais seguros em relação às intervenções realizadas. Nesse contexto, o enfermeiro precisa estar capacitado não apenas em conhecimentos técnicos, mas também em habilidades de comunicação e escuta ativa. É necessário que ele saiba abordar temas delicados com sensibilidade, oferecendo informações de forma acessível e respeitosa. Essa habilidade é particularmente importante em situações de crise ou quando são necessárias decisões difíceis, como o encaminhamento para tratamentos mais complexos ou cuidados paliativos (Lemos e Casanova, 2023).

Além disso, ao se envolver com a família, o enfermeiro se torna um defensor dos interesses e preocupações dos pacientes dentro da equipe de saúde. Essa defesa é fundamental para garantir que a voz do paciente e dos familiares seja ouvida e levada em consideração nas decisões médicas. Essa atuação integrada e respeitosa não apenas melhora a experiência do paciente, mas também contribui para a

construção de um sistema de saúde mais humanizado e centrado nas necessidades dos indivíduos.

Portanto, a formação contínua dos profissionais de enfermagem, que inclua aspectos éticos, de comunicação e de relacionamento interpessoal, é essencial para o desenvolvimento de uma prática cada vez mais reconhecida e valorizada. Quando os enfermeiros são treinados para atuar em diversas dimensões do cuidado, eles não apenas aprimoram suas competências, mas também promovem um cenário de saúde mais holístico, onde o paciente é visto em sua totalidade e as famílias são convidadas a participar ativamente do processo de cuidados. Essa abordagem, que valoriza a empatia e a parceria, é um dos pilares fundamentais para a construção de uma saúde mais digna e respeitosa para todos os envolvidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível afirmar que a humanização no atendimento de pacientes críticos não é apenas um diferencial, mas uma necessidade intrínseca à prática da enfermagem. A Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) se mostra uma ferramenta indispensável para garantir que o cuidado seja, de fato, centrado nas necessidades e particularidades de cada paciente. Através de uma abordagem sistemática, os enfermeiros conseguem não apenas abordar as demandas biológicas e fisiológicas dos pacientes críticos, mas também as suas necessidades emocionais e sociais, promovendo um cuidado integral.

A pesquisa identificou que no contexto da prática da enfermagem, a humanização no atendimento de pacientes críticos emerge como uma necessidade essencial, e não apenas como um diferencial. A SAE é uma ferramenta fundamental para assegurar que o cuidado prestado atenda realmente às necessidades e particularidades de cada paciente. Com uma abordagem sistemática, os profissionais de enfermagem têm a capacidade de considerar não somente as demandas biológicas e fisiológicas de indivíduos em estado crítico, mas também suas necessidades emocionais e sociais, resultando na promoção de um cuidado integral e mais eficaz.

Conclui-se ainda que, acerca das reflexões geradas ao longo da pesquisa evidenciam que a humanização da assistência, quando integrada à SAE, resulta em melhoras no estado clínico dos pacientes, na satisfação das famílias e, conseqüentemente, na qualidade do trabalho dos profissionais de enfermagem. Isso se traduz em um ambiente mais acolhedor, onde o vínculo entre enfermeiro e paciente é fortalecido, permitindo que os cuidadores se tornem agentes transformadores na experiência hospitalar.

Foi ressaltado durante a pesquisa que a adoção de práticas humanizadas, como escuta ativa, empatia e respeito pela individualidade dos pacientes, pode contribuir significativamente para a redução da ansiedade e do estresse enfrentados durante o tratamento. Quando os pacientes sentem que são vistos e ouvidos, eles tendem a experienciar um processo de recuperação mais eficaz, o que pode resultar em menores períodos de internação e melhor adesão aos tratamentos propostos.

Desse modo, conclui-se que a humanização não deve ser vista como um

aspecto secundário ou aditivo, mas como um princípio fundamental na prática de enfermagem, especialmente em contextos críticos. A implementação efetiva de estratégias humanizadas pode não apenas melhorar o desfecho clínico, mas também restaurar a dignidade do ser humano em um momento vulnerável de sua vida, reafirmando o papel essencial do enfermeiro como cuidador integral. O desafio reside em cultivar uma cultura de humanização no âmbito da saúde, que valorize e respeite a individualidade de cada paciente, transformando a experiência do cuidado em um ato de compaixão e respeito. Assim, reforça-se a importância de um olhar humanizado, que transcende o cuidado técnico e administrativo, essencial para a efetivação de um atendimento de excelência em enfermagem e, o mais importante, a contribuição efetiva para um processo de cura menos doloroso do paciente crítico.

REFERÊNCIAS

- ANTONIO M. M. QUADROS, F. A. A.; GRASSI, M. F. O. Viabilidade de implementação da SAE em serviços de urgência e emergência. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2015.
- ALVES, Maria Adriana Correa Borba. **Contextualização da humanização na assistência**. Monografia-USP- São Paulo, 2009.
- ALMEIDA, F.; RIBEIRO, C.; SANTANA, J. **Cultura de aprendizado contínuo na enfermagem**. Educação e Saúde, 2018.
- ANTONIO M. M.; QUADROS, F. A. A.; GRASSI, M. F. O. Sistematização da assistência de enfermagem em serviços de urgência e emergência: viabilidade de implantação. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reben/a/R4DYP85J8HNrYcty7DZYdgG/?format=pdf>>. Acesso em: 04 nov. 2024.
- CARLONI, PRR. SANTOS, AC. BORGES, FA. Percepção de estudantes sobre a atuação do(a) enfermeiro(a) na atenção primária à saúde: revisão integrativa. **Rev. Baiana Enferm.** 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/36782>. Acessado em: 28 de out. 2023.
- CARVALHO, L.; FERREIRA, A.; MOREIRA, F. A importância da humanização no atendimento hospitalar. **Revista Saúde e Sociedade**, 2018.
- COSTA, S. C., FIGUEIREDO, M. R. B. SCHAURICH, D. Humanização em Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI): compreensões da equipe de enfermagem, 2009. **Interface - Comunic., Saúde, Educ.**, 13(1), 571-80. doi: 10.1590/S1414-32832009000500009
- COSTA, A.B. et al. **Percepção dos enfermeiros sobre o acolhimento e classificação de risco na Atenção Primária à Saúde (APS)**. Enfermería Actual de Costa Rica. San José. 2018.
- DE LEMOS, SMS. CASANOVA, LT. Familiares enquanto usuários da UTI: Uma avaliação de suas necessidades. **Revista Brasileira de Desenvolvimento** , 9 (1), 509–528. 2023. <https://doi.org/10.34117/bjdv9n1-037>.
- DATO, C. D.; LIMA, R. L. M. da S. F.; SPOLIDORO, F. V. A busca pela humanização da assistência na educação Permanente em saúde. **Revista Enfermagem em Evidência**, Bebedouro SP, 3 (1):224-238, 2019. Disponível em: <http://unifafibe.com.br/revistasonline/arquivos/enfermagemem evidencia/sumario/83/18112019172140.pdf>. Acesso em 28 de nov. 2024.
- EBERLE, C. C., SANTOS, A. A. dos, JÚNIOR, L. J. J. de M. MARTINS, J. B. O Manejo Não Farmacológico do Delirium Sob a Ótica de Enfermeiros de uma Unidade

de Terapia Intensiva Adulto, 2019. **J. res.: fundam. care.** online, 11(5), 1242-1249. Disponível em: 10.9789/2175-5361.2019. v11i5.1242-1249. Acesso em 29 de nov. 2024.

FERREIRA, J.; SILVA, L.; ALMEIDA, G. SAE e a eficácia no cuidado emergencial. **Jornal of Emergency Nursing**, 2021.

GARLET, RE. SANTOS, GLJ. MARQUES, QG. Organização do trabalho de uma equipe de saúde no atendimento ao usuário em situações de urgência e emergência. **Revista de Enfermagem**. abr./jun. 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/L6vWvNSdvDkdxdxwBVX4CmS/?format=pdf&lang=pt>. Acessado em 26 de out. 2023.

GOMES, R.; SANTOS, T.; **BARBOSA, M. Impacto da SAE na segurança do paciente.** **Revista Internacional de Enfermagem**, 2019.

GONÇALVES, L. M., & Santos, P. R. (2020). **Sistematização da Assistência de Enfermagem em Unidades de Urgência e Emergência.** Editora Saúde e Vida.

LIMA, E.; COSTA, L. Atendimento personalizado e SAE. **Revista de Enfermagem Clínica**, 2019.

LIRA, LR. A., MAM. R. J., CWM. SOUSA, C. Entraves e desafios na atuação do enfermeiro nos serviços de **urgência e emergência.** *Rev. Pesqui. (Univ. Fed. Estado Rio J., Online)*, 2022. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1361667>. Acessado em 29 de out. 2023.

MALVESTIO, M.A.A. BEHRINGER, L.P.B., MARTUCHI, S.D., et al. Enfermagem em práticas avançadas no atendimento pré-hospitalar: oportunidade de ampliação do acesso no Brasil. **Enferm em Foco**. 2019. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/2594>. Acessado em 19 de out. 2023.

MARTINS, A.; BATISTA, E.; OLIVEIRA, V. Participação ativa da equipe de enfermagem na SAE. **Revista de Enfermagem Avançada**, 2017.

OLIVEIRA, J.; SILVA, M. Educação continuada como fator crítico na implementação da SAE. **Jornal de Enfermagem**, 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. "**Humanização no atendimento hospitalar: estratégias e práticas**". 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2023/humanizacao-no-atendimento-hospitalar>. Acesso em: 07 nov. 2024.

OLIVEIRA, T. S. Abordagens humanísticas na enfermagem contemporânea. **Revista de Enfermagem**, v. 34, n. 2, p. 211-223, 2019.

PEREIRA, C.; LIMA, A.; SANTOS, R. Implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) em unidades de urgência e emergência. **Revista**

Brasileira de Enfermagem, 2021.

PEREIRA, R. P.. **Política Nacional de Humanização (PNH) aplicada aos serviços hospitalares**: revisão de literatura e análise das estratégias utilizadas para efetivação da humanização nos hospitais vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS) com ênfase na atuação de Grupos de Trabalho em Humanização (GTHs). [Dissertação de Mestrado -Centro de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal]. 2019.

PEREIRA, L. B. C. et al. **A hora e a vez das famílias nas práticas de cuidado na Estratégia Saúde da Família**: uma proposta educativa para a atenção primária à saúde. [Tese de Doutorado -Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, na Fundação Oswaldo Cruz, RJ]. 2022.

ROQUE, J. O. et al. Aprendendo o cuidado humanizado: a perspectiva do graduando de enfermagem. **Ciência e Cuidado de Saúde**, v.6, n.1, p.11-20, jan-mar. 2007.

SANCHES, R. C. N., GERHARDT, P. C., RÊGO, A. S., CARREIRA, L., PUPULIM, J. S. L. RADOVANOVIC, C. A. T. Percepes de profissionais de sade sobre a humanizao em unidade de terapia intensiva adulto. Esc anna nery: escola anna nery **revista de enfermagem**, 2016. 20(1), 48- 54. Disponível em: 10.5935/1414-8145.20160007. Acesso em 29 de nov. 2024.

SANTOS, J.; PEREIRA, D.; OLIVEIRA, F. **Transformação do atendimento com a SAE. Jornal de Enfermagem e Humanização**. 2020. Referência completa: O Impacto da Humanização nos Serviços de Saúde: uma revisão integrativa. Disponível em: <<https://repositorio.ufcspa.edu.br/items/602c894a-224f-491a-aa89-376b6c919425>>. Acesso em: 07 nov. 2024.

SANTOS, M.; LIMA, S.; MELO, R. Protocolos específicos para emergências na SAE. **Jornal de Emergências Médicas**, 2022.

SILVA, H.; MENDES, P. Desafios na implementação da SAE. **Revista de Administração Hospitalar**, 2020.

SILVA, M.; OLIVEIRA, J. A atuação da enfermagem em **unidades de urgência e emergência: desafios e perspectivas**. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2019.

SOUZA, C. PEREIRA, A. Humanização no atendimento em unidades de urgência e emergência: benefícios para profissionais e pacientes. **Revista de Saúde Pública**. 2020.

SOUSA, KHJF. DAMASCENO, CKCS. ALMEIDA, CAPL. et al. Humanização nos serviços de urgência e **emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem**. Rev. Gaúcha Enferm. 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/PX7vJwFyrRTsVm3jgMk8rRN/>. Acessado em 03 de nov. 2023.

SOUZA, R.; COSTA, P.; OLIVEIRA, T. Ferramentas tecnológicas na documentação

da SAE. **Saúde & Tecnologia**, 2019.

TAMEZ, R.N. **Enfermagem na UTI Neonatal: Assistência ao Recém-Nascido de Alto Risco**. 5.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2013.