



HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO EM EMERGÊNCIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Tema: Enfermagem

CAROLINA HENCHEN; GISELE ELISE MENIN; JAQUELINE CANDIDO

Centro Universitário Ritter dos Reis
PORTO ALEGRE/RS

Introdução e objetivos: Unidade de emergências, recebem pacientes de baixa a alta complexidade. Acarretando um ambiente com divergências em informações e fluxos. A Política Nacional de Humanização (PNH), refere o acolhimento como base da humanização e o reconhecimento do indivíduo em sua singularidade. Objetivo: Discutir a importância da PNH em emergência.

Material e Métodos: Trata-se de um relato de experiência de uma acadêmica do 7º semestre de enfermagem, no estágio extracurricular, na emergência, em um período de 1 ano e 3 meses de duração. Durante este período o desenvolvimento e a proposta seguia os princípios da PNH: receber, acolher e fornecer orientações aos usuários e familiares que procuram os serviços de urgência e emergência, esclarecendo dúvidas; facilitar o fluxo, organizando o acesso dos usuários, de forma a tornar o atendimento mais ágil e resolutivo; participar de supervisão relativa ao estágio. Destaca-se que ocorre um limiar de implicações na efetividade de comunicação entre os pacientes, familiares e os colaboradores da instituição.

Resultado e Discussão: as barreiras que dificultam a humanização no serviço de emergência são diversas: a superlotação, a falta de recursos materiais e humanos, déficit em educação continuada, a carga excessiva de trabalho, a mecanização do trabalho, e a compreensão sobre o conceito da PNH. Compreendendo que a gestão no serviço de saúde, fluxos de atendimentos ágeis e entendíveis aos usuários e familiares, comunicação efetiva, são componentes essenciais da humanização do cuidado.

Conclusão: Na emergência os profissionais acabam se tornando mecânicos para conseguir dar conta da carga de trabalho. Assim garantir que a PNH se cumpra em um serviço de emergência, é o grande desafio para as lideranças e gestores da saúde e englobar todas as equipes atuantes. Sendo destaque a melhora na comunicação e orientações específicas as dúvidas, são imprescindíveis e amenizam o processo caótico que por vezes se encontram pacientes e familiares.