



FACULDADE DE GOIANA – FAG
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM

DENILSON FÁBIO DA SILVA SANTOS

**ENFERMAGEM E A HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA**

GOIANA

2023

DENILSON FÁBIO DA SILVA SANTOS

**ENFERMAGEM E A HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA**

Artigo científico apresentado ao Curso de Enfermagem, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Enfermagem.

Orientadora: Maria Valquíria de Oliveira Santos

Coorientadora: Nikaela Gomes da Silva

GOIANA

2023

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da FAG – Faculdade de Goiana, com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

S237e Santos, Denilson Fábio da Silva

Enfermagem e a humanização no serviço de urgência e emergência. / Denilson Fábio da Silva Santos. – Goiana, 2023.

23f. il.:

Orientador: Profa. Esp. Maria Valquíria de Oliveira Santos.

Monografia (Curso de Graduação em Enfermagem) Faculdade de Goiana.

1. Urgência. 2. Emergência. 3. Enfermagem. 4. Humanização. I. Título.

BC/FAG

CDU: 616-083.98

DENILSON FÁBIO DA SILVA SANTOS

**ENFERMAGEM E A HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E
EMERGÊNCIA**

Artigo científico apresentado ao Curso de Enfermagem, da Faculdade de Goiana - FAG, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel(a) em Enfermagem

Goiana, 14 de Dezembro de 2023.

BANCA EXAMINADORA

Esp. Maria Valquíria de Oliveira Santos (orientador)

FAG

PhD - Hélio Oliveira dos Santos Rodrigues (examinador)

FAG

Esp. Gilberto Cordeiro de Andrade Junior (examinador)

Instituição

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
2 REVISÃO DE LITERATURA	7
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	12
4 RESULTADOS	15
5 DISCUSSÕES	18
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	19
REFERÊNCIAS	20

ENFERMAGEM E A HUMANIZAÇÃO NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Denilson Fábio da Silva Santos ¹

Maria Valquíria de Oliveira Santos ²

Nikaela Gomes da Silva ³

RESUMO

A humanização no serviço de urgência e emergência deve ser utilizada por meio de práticas de enfermagem que respeitem a dignidade, empatia e atendimento centrado no paciente, visando a melhoria da qualidade e satisfação no atendimento de emergência. O caminho metodológico foi por meio da revisão integrativa, com busca nas bases de dados Scielo, Medline e Google acadêmico usando os descritores em português, inglês e espanhol. Separados pelos operadores booleanos AND e OR, utilizando critérios de inclusão e exclusão para construir a amostra. A partir disso, os resultados mostram que a humanização necessita aprimora a qualidade do atendimento em situações de urgência e emergência, com um foco direcionado para o aperfeiçoamento da sociabilização e empatia no ambiente de assistência no serviço de urgência e emergencia. Pretende oferecer diretrizes para assistência humanizada e capacitar profissionais no enfrentamento do estresse, visando beneficiar pacientes e equipe de enfermagem.

Palavras-chave: urgência; emergência; enfermagem; humanização.

ABSTRACT

Humanization in the urgency and emergency service should be used through nursing practices that respect dignity, empathy and patient-centered care, aiming to improve the quality and satisfaction of emergency care. The methodological path was through integrative review, with a search in the Scielo, Medline and Google Scholar databases using the descriptors in Portuguese, English and Spanish. Separated by the Boolean operators AND and OR, using inclusion and exclusion criteria to construct the sample. Based on this, the results show that humanization needs to improve the quality of care in urgent and emergency situations, with a focus on improving socialization and empathy in the care environment in the urgent and emergency service. It aims to offer guidelines for humanized care and train professionals in coping with stress, aiming to benefit patients and nursing staff

Keywords: Urgency –Emergency- Nursing- Humanization

¹Discente FAG- Faculdade de Goiana Curso Graduação em Enfermagem: denilsonfabio80@gmail.com

²Docente FAG- Faculdade de Goiana: valquiriano@gmail.com

³Enfemeira Especialista Urgencia e Emergencia: nikaelagomes213@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Urgência e emergência são situações médicas que requerem atenção imediata e intervenção médica urgente. Essas situações podem ser decorrentes de doenças, traumas ou lesões, e podem representar risco à vida do paciente. A urgência refere-se a situações médicas que requerem atendimento médico imediato, mas que não apresentam risco imediato à vida do paciente. Exemplos de urgências incluem febre alta, dor intensa, náuseas e vômitos persistentes, entre outros. Já a emergência refere-se a situações médicas que apresentam risco imediato à vida do paciente e que requerem intervenção médica imediata para evitar complicações graves ou fatais (Sousa *et al.*, 2019).

O atendimento de enfermagem em urgência e emergência é fundamental para o suporte ao paciente e para garantir que o tratamento seja realizado de forma segura e efetiva. O enfermeiro pode atuar desde a triagem inicial, avaliando o grau de gravidade da situação, até o cuidado direto ao paciente, realizando procedimentos como administração de medicamentos, curativos, monitorização dos sinais vitais, entre outros. O trabalho em equipe é essencial para o cuidado adequado em situações de urgência e emergência, garantindo que o paciente receba o tratamento adequado o mais rápido possível (Silva *et al.*, 2019).

O cuidado de enfermagem é uma parte essencial do tratamento de pacientes em qualquer ambiente de saúde, incluindo em serviços de urgência e emergência. O cuidado de enfermagem envolve uma série de atividades que visam garantir o bem-estar físico, emocional e psicológico do paciente. O enfermeiro é responsável por avaliar o estado de saúde do paciente, realizar a anamnese e examinar o paciente para obter informações importantes sobre sua condição (Santana *et al.*, 2021).

O trabalho de um enfermeiro pode ser desafiador e estressante. É importante desenvolver habilidades de gerenciamento do estresse para cuidar de si mesmo e manter o equilíbrio emocional. Isso ajudará você a lidar com situações difíceis de forma eficaz e garantir um cuidado de qualidade para os pacientes. Cada situação e paciente são únicos, portanto, adaptar-se às necessidades individuais e buscar aprimorar constantemente suas habilidades sociais é essencial para o seu desenvolvimento profissional (Moura *et al.*, 2019).

Ter habilidades de comunicação efetivas é crucial para a enfermagem humanizada. Comunicar-se de forma clara e compreensível, usando uma linguagem acessível ao

paciente, é importante para garantir que ele compreenda as informações relevantes para seu cuidado (Andrade *et al.*, 2019).

Ter habilidades de resolução de conflitos, como ouvir todas as partes envolvidas, encontrar soluções colaborativas e manter o foco no bem-estar do paciente, é essencial para lidar com essas situações de maneira eficaz. Tomada de decisão rápida e precisa: Em emergências, muitas vezes é necessário tomar decisões rápidas e fundamentadas. Desenvolver habilidades de raciocínio crítico, analisar informações relevantes e tomar decisões precisas sob pressão são habilidades essenciais em ambientes de urgência (Mufato; Gaiva, 2019).

A relevância desta temática envolve a Política Nacional de Humanização e o cuidado de enfermagem nos serviços de urgência e emergência. A finalidade desta busca é obter subsídios que permitam a reflexão sobre a assistência de enfermagem que vem sendo oferecida nos serviços de urgência e emergência. Apesar que para oferecer o cuidado humanizado é importante rever os desafios ou problemas que podem dificultar durante assistência a pacientes. No entanto as condições de trabalho desfavoráveis, sobrecarga de serviços e carência de recursos são fatores que estão no cotidiano dos trabalhadores de enfermagem que, pode tornar-se, o profissional de enfermagem indiferente, tratando seus pacientes de forma impessoal e despersonalizada, caracterizando por vezes uma assistência desumanizada.

Portanto, o objetivo do trabalho científico é investigar sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, destacar as atribuições e responsabilidades de enfermagem no atendimento e avaliar a eficácia das capacitações e treinamentos oferecidos aos profissionais de enfermagem, relacionados à comunicação e interação com pacientes e familiares em situações críticas de saúde.

2 REVISÃO DE LITERATURA

Segundo Silva *et al* (2019) A enfermagem em urgência e emergência é uma área da enfermagem que lida com pacientes que apresentam quadros clínicos graves, que exigem atendimento imediato e intervenções rápidas para prevenir complicações e salvar vidas. Os enfermeiros que atuam nessa área devem estar preparados para lidar com situações de alto estresse e complexidade, utilizando conhecimentos técnicos e habilidades de comunicação e liderança para coordenar equipes multidisciplinares e garantir a segurança dos pacientes.

Algumas das atividades realizadas pelos enfermeiros em urgência e emergência incluem: Avaliação rápida e precisa do estado clínico do paciente; Administração de medicações e realização de procedimentos, monitoramento contínuo dos sinais vitais e das condições do paciente; Coordenação de equipes de atendimento, incluindo médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem; Preparação e administração de soros e soluções parenterais; Suporte emocional e orientação aos pacientes e familiares.

É necessário que o enfermeiro tenha formação específica em urgência e emergência, além de habilidades de liderança, comunicação, trabalho em equipe e tomada de decisão rápida e precisa. O enfermeiro em urgência e emergência deve estar sempre atualizado sobre as novas tecnologias e técnicas de atendimento, bem como ser capaz de manter a calma e a efetividade em situações de pressão e estresse. Assistência de enfermagem deve ser prestada de forma segura e efetiva, livre de qualquer tipo de negligência, imperícia ou imprudência (Menezes, 2022).

A negligência ocorre quando o enfermeiro falha em fornecer cuidados adequados ao paciente, deixando de cumprir suas obrigações profissionais. A imperícia se refere à falta de habilidade ou conhecimento técnico do enfermeiro para realizar determinada atividade, enquanto a imprudência envolve a realização de uma atividade sem os cuidados e precauções necessárias. Para evitar esses erros, o enfermeiro deve seguir as boas práticas de enfermagem, adotar uma abordagem baseada em evidências científicas e manter-se atualizado sobre as novas tecnologias e procedimentos de enfermagem. É importante que o enfermeiro também esteja ciente dos seus limites de atuação e busque ajuda sempre que necessário (Cavalcante; Costa; Gomes, 2020).

Além disso, a comunicação clara e efetiva com o paciente e sua família é fundamental para garantir uma assistência segura e livre de erros. O enfermeiro deve explicar os procedimentos, tratamentos e medicações de forma clara e detalhada, garantindo que o paciente e sua família compreendam plenamente o que está acontecendo e possam participar ativamente do processo de cuidado. É importante lembrar que a segurança do paciente deve ser a principal prioridade em todos os momentos e que a prevenção de erros de enfermagem deve ser uma preocupação constante. A identificação de falhas e a adoção de medidas corretivas imediatas são fundamentais para garantir uma assistência segura e efetiva (Santana et al., 2021).

A sociabilização dos enfermeiros refere à integração e coordenação dos serviços de saúde de forma a garantir uma assistência contínua e abrangente ao paciente. Isso implica

em uma abordagem interdisciplinar e em uma visão ampliada do cuidado, que considera não apenas as necessidades clínicas do paciente, mas também suas necessidades sociais, emocionais e psicológicas. Para que a sociabilização dos serviços seja efetiva, é necessário que haja uma comunicação clara e efetiva entre os diferentes profissionais e serviços envolvidos no cuidado do paciente. Isso inclui a troca de informações relevantes, a definição de objetivos comuns e a coordenação dos cuidados em diferentes níveis de atenção à saúde. Implica em uma abordagem centrada no paciente, que leva em conta suas necessidades e preferências individuais. Isso significa que o paciente deve ser ativamente envolvido no processo de cuidado, participando da definição de seus objetivos de tratamento e da tomada de decisões relacionadas à sua saúde (Santos *et al.*, 2020).

A pesquisa de Sousa (2023) demonstrou que a comunicação empática pode reduzir a ansiedade dos pacientes, melhorar a cooperação e fortalecer o relacionamento entre a equipe de saúde e o paciente. Em situações de emergência, a sociabilização também é importante entre os membros da equipe de saúde, uma vez que a comunicação eficaz entre médicos, enfermeiros e outros profissionais pode salvar vidas, devido ao estresse e à pressão do tempo, ressaltando a importância do treinamento adequado. A capacidade de ouvir ativamente e responder às preocupações dos pacientes é uma habilidade crucial em situações de urgência, conforme evidenciado por estudos.

A importância de criar um ambiente de comunicação aberta e livre de julgamento, onde os pacientes se sintam à vontade para compartilhar suas preocupações. Educação do paciente também são cruciais para promover a sociabilização, capacitando os pacientes com informações sobre seu diagnóstico e tratamento. A utilização de tecnologias de informação, como aplicativos de saúde, pode ser uma estratégia eficaz para promover a sociabilização entre a equipe de enfermagem e os pacientes. A importância de estabelecer protocolos claros de comunicação e colaboração dentro da equipe de enfermagem para promover a sociabilização eficaz (Moura *et al.*, 2019).

A implementação de políticas institucionais que promovam uma cultura de comunicação eficaz pode ser uma estratégia-chave para a equipe de enfermagem. Estratégias de supervisão e apoio emocional para a equipe de enfermagem também são cruciais para garantir que eles tenham o suporte necessário para se envolver eficazmente na sociabilização. A importância da colaboração interprofissional na promoção da sociabilização, envolvendo outros profissionais de saúde na assistência ao paciente (Menezes, 2022).

A abordagem interdisciplinar na enfermagem envolve a colaboração e o trabalho em equipe com profissionais de outras áreas de saúde para fornecer um cuidado integrado e abrangente ao paciente. Essa abordagem reconhece que a saúde e o bem-estar do paciente são influenciados por diversos fatores, e que nenhum profissional de saúde possui todo o conhecimento e habilidades necessários para atender todas as necessidades do paciente. A colaboração é a base da abordagem interdisciplinar. Os profissionais de enfermagem trabalham em conjunto com médicos, terapeutas, assistentes sociais, farmacêuticos e outros membros da equipe de saúde para compartilhar conhecimentos, experiências e tomar decisões conjuntas em benefício do paciente. A comunicação clara e efetiva entre os membros da equipe de saúde é essencial para a abordagem interdisciplinar. É importante compartilhar informações relevantes, discutir planos de cuidados, trocar ideias e resolver problemas de forma colaborativa. A abordagem interdisciplinar permite a integração de diferentes conhecimentos e perspectivas para abordar as necessidades do paciente (Silva *et al.*, 2019).

Cada profissional traz sua expertise específica para contribuir para um cuidado mais abrangente e personalizado. Planejamento e implementação conjunta do cuidado, os profissionais de enfermagem desempenham um papel central na coordenação do cuidado interdisciplinar. Eles trabalham em estreita colaboração com outros profissionais para desenvolver planos de cuidados abrangentes, estabelecer metas e implementar intervenções que atendam às necessidades físicas, emocionais e sociais do paciente (Silva *et al.*, 2019).

Promoção da continuidade do cuidado na abordagem interdisciplinar visa garantir uma transição suave entre diferentes configurações de cuidado, como hospital, ambulatório e cuidados domiciliares. Isso envolve a comunicação efetiva entre os membros da equipe de saúde, compartilhamento de informações relevantes e coordenação dos cuidados ao longo do tempo. Educação e aprendizado contínuo dentro da abordagem interdisciplinar na enfermagem também envolve o compartilhamento de conhecimentos e experiências entre os profissionais de saúde. Através da educação contínua, treinamentos e discussões de caso, os profissionais podem expandir suas habilidades e conhecimentos, melhorando a qualidade do cuidado prestado. A abordagem interdisciplinar na enfermagem visa proporcionar um cuidado mais completo, holístico e centrado no paciente. Ela reconhece que cada membro da equipe de saúde desempenha um papel importante no bem-estar do paciente e que a colaboração entre eles é fundamental para alcançar os melhores resultados possível (Silva *et al.*, 2019).

Ferreira *et al* (2021) fala das estratégias de humanização visam promover uma assistência mais acolhedora, empática e individualizada aos pacientes, valorizando suas necessidades e garantindo uma abordagem humanizada pelos profissionais de saúde. Algumas das principais estratégias de humanização incluem: Um atendimento acolhedor é fundamental para que o paciente se sinta bem-vindo e seguro, e para que tenha confiança na equipe de saúde. O acolhimento pode incluir uma abordagem empática, uma escuta ativa e a oferta de informações claras e precisas sobre os procedimentos e tratamentos.. Uma comunicação clara e efetiva é fundamental para que o paciente compreenda as informações sobre sua saúde e seus cuidados, além de se sentir valorizado e respeitado.

A enfermagem desempenha um papel essencial na garantia de um atendimento humanizado aos pacientes. Os enfermeiros estão frequentemente na linha de frente do cuidado, proporcionando suporte físico, emocional e psicossocial aos pacientes. Um cuidado humanizado valoriza a dignidade do paciente. Os enfermeiros devem tratar cada paciente com respeito, considerando suas preferências, autonomia e privacidade. Isso envolve ouvir ativamente, ser sensível às necessidades individuais e respeitar a diversidade cultural e as crenças dos pacientes. Os enfermeiros devem se colocar no lugar do paciente, compreender suas experiências, medos e angústias, e demonstrar compaixão ao fornecer suporte emocional e encorajamento. Uma comunicação clara e eficaz é fundamental para um atendimento humanizado. Os enfermeiros devem ser capazes de transmitir informações de maneira compreensível, responder a perguntas e preocupações dos pacientes e suas famílias, e garantir que eles estejam totalmente informados sobre seu estado de saúde e o plano de cuidados (Silva et al 2019).

Incluir o paciente em seu próprio cuidado é uma parte importante do atendimento humanizado. Os enfermeiros devem incentivar a participação ativa do paciente nas decisões relacionadas ao seu tratamento, encorajando-o a expressar suas necessidades, desejos e preocupações. Isso promove um cuidado mais personalizado e capacita o paciente a tomar decisões informadas(Menezes, 2022).

Os enfermeiros têm um papel fundamental no fornecimento de suporte emocional aos pacientes. Eles devem estar disponíveis para ouvir as preocupações e ansiedades dos pacientes, oferecer encorajamento e apoio, e ajudá-los a enfrentar situações desafiadoras. Garantir uma transição suave e contínua entre os diferentes níveis de cuidado é essencial para o atendimento humanizado. Os enfermeiros devem coordenar os cuidados, compartilhar informações relevantes com outros profissionais de saúde e garantir que o paciente receba um cuidado integrado e consistente (Villar; Duarte; Martins, 2020).

O atendimento humanizado na enfermagem não apenas melhora a experiência do paciente, mas também promove melhores resultados de saúde e bem-estar. Ao colocar o paciente no centro do cuidado e fornece suporte holístico, os enfermeiros desempenham um papel crucial na promoção de um ambiente de cura e na melhoria da qualidade de vida dos pacientes. A escuta ativa é uma técnica que visa compreender as necessidades e expectativas do paciente de forma mais profunda, devem prestar atenção atenta ao que o paciente está dizendo, buscando compreender seus sentimentos e necessidades (Villar; Duarte; Martins, 2020).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma revisão integrativa, método que oferece resultados, a prática de intervenções e o conhecimento sobre o tema na busca pela sociabilização dos profissionais de enfermagem. Seguiram-se as seguintes etapas para a realização deste estudo: identificação de problema, com a definição da questão de pesquisa; estabelecimento de critérios para inclusão e/ou exclusão de estudos para a busca de literatura científica; definição das informações a serem extraídas dos estudos; interpretação dos resultados e apresentação da revisão/síntese do conhecimento.

A busca foi realizada em três bases de dados: Scielo, Medline e Google acadêmico. “Os descritores utilizados para o cruzamento nas bases acima referidas foram “Urgência”, “Emergência” e “humanização”, de acordo com os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e no Medical SubjectHeadings (MeSH), separados pelo operador booleano “AND” e “OR”.

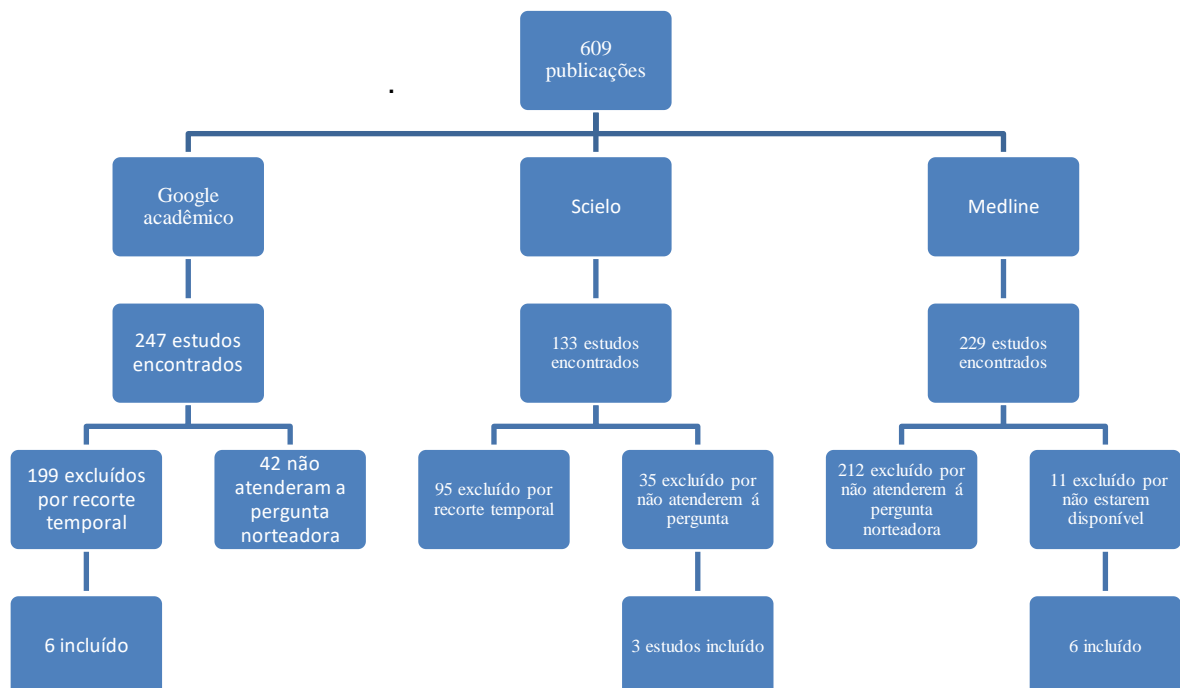
Desse modo, buscou-se amplificar o contexto da pesquisa. Foram adotados os seguintes critérios de inclusão: com texto completo disponível na íntegra gratuitamente, que abordassem, como temática, urgência e emergência: sociabilização e ações da enfermagem, publicados no período de 2019 a 2023, disponibilizados nos idiomas português, inglês e espanhol, tipo de documentos artigos. Teses, dissertações, anos inferiores a 2019, artigos não disponíveis na íntegra, foram excluídas da amostra. A coleta de dados ocorreu no período de setembro de 2023. A busca de dados seguiu os procedimentos de leitura de títulos, resumos e artigos na íntegra, para identificar se os mesmos contemplavam a questão norteadora deste estudo.

O processo de amostragem dos dados resultou em uma população total 609 artigos, das quais 15 foram selecionadas para compor a amostra da revisão.

4 RESULTADOS

A partir das buscas nas bases de dados obteve-se um número final de 15 artigos incluídos na revisão Scielo foram selecionados 03, Medline foram encontrados 06 e Google acadêmico 06. Fez-se necessário adicionar duas literaturas do Autor Godoy 1995 e Minayopara uma boa construção do material. Os resultados foram constituídos conforme título e autor; ano, periódico e objetivo; principais resultados.

Quadro 1- Seleção rigorosa nas bases de dados representatividade na composição da revisão integrativa.



Quadro 2- Caracterização dos artigos incluídos na Revisão Integrativa.

BASE/ ANO	AUTOR	TÍTULO	OBJETIVO	MÉTODO	RESULTADOS
Medline /2019	Andrade, et al.	Cuidados Paliativos e a importância da comunicação entre o enfermeiro e paciente, familiar e cuidador.	Conhecer e analisar a produção científica no período de 2005 à 2016 em relação cuidados paliativos e a importância da comunicação na estratégia dos cuidados paliativos.	Esta pesquisa possui características descritivas, exploratórias com abordagem quantitativa, realizado pelo método da revisão integrativa.	A partir da leitura dos 14 artigos, os artigos foram agrupados observando-se a temática em questão e, assim obteve-se a seguinte categorização Cuidados Paliativos e a Relação interpessoal do enfermeiro e do paciente; Comunicação como estratégia para fortalecimento do vínculo entre enfermeiro e o usuário dos Cuidados Paliativos; A importância da comunicação do enfermeiro e o familiar/Cuidador.
Medline / 2019	Moura et al	Níveis de estresse da enfermagem nas Unidades de Terapia Intensiva	Descrever os níveis de estresse entre os profissionais de Enfermagem e nível médio nas unidades de terapia intensiva adulta de alguns serviços hospitalares privados.	Estudo quantitativo,	Revela-se que, dos 72 participantes, a maioria (95%) era composta de técnicos de Enfermagem, do gênero feminino (52,8%), de adultos jovens (27,8%) e casada (54,2%). Verificou-se, além do escore de estresse moderado (70,8%), que é mais provável que um profissional que apresente essa sintomatologia possa desencadear um alto nível de estresse laboral.
Medline / 2019	Mulfato ; Gaiva.	Empatia e enfermagem e o contexto de la relación enfermero-paciente: consideraciones críticas	Ampliar o espaço de discussão das características da profissão que influenciam diretamente a ocorrência da empatia.	Uma análise conceitual e pesquisas empíricas sobre a empatia em enfermagem.	Contudo, é justamente nesta subjetividade, nesta identidade social, cultural e histórica que estão os modos do homem responder às situações de adoecimento, sobre o qual a enfermagem atua. Este, seria o conteúdo que a compreensão do outro por meio da empatia poderia dar ao enfermeiro.
Medline /2019	Santos et al.	Atuação da enfermagem em urgência e	Descrever a importância da capacitação para o	Revisão bibliográfica. A busca em Banco de	

		emergência .	atendimento em urgência e emergência realizada por enfermeiros		
Medline 2019	Settani et al.	Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente.	analisar a contribuição da comunicação de enfermagem para a segurança do paciente.	Trata-se de estudo bibliográfico, descritivo, do tipo revisão integrativa, de 2013 a 2017, nas Bases de Dados MEDLINE, LILACS e BDENF. Organizaram-se os resultados em categorias a partir da técnica de Análise de Conteúdo.	analisaram-se três estudos e se observou a comunicação interprofissional na passagem de plantão permite o registro e fornece informações condizentes a todo o processo de cuidado, propiciando um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos ao paciente.
Scielo 2019	Sousa et al.	Humanização nos serviços de urgência e emergência : contribuições para o cuidado de enfermagem	Analisar as evidências das pesquisas desenvolvidas sobre a humanização no atendimento de urgência e emergência, tendo em vista suas contribuições para o cuidado de enfermagem.	Revisão integrativa nas bases de dados LILACS, CINAHL, SciELO, Web of Science, SCOPUS e BDENF, utilizando os descritores: humanização da assistência, urgências, emergências, serviços médicos de emergências e enfermagem.	A busca resultou em um total de 133 publicações, sendo 17 incluídas no escopo desta revisão. A análise possibilitou a elaboração das unidades de evidência: ‘Acolhimento com classificação de risco: dispositivo com bons resultados’ e ‘Barreiras e dificuldades para a utilização das diretrizes da Política Nacional de Humanização.

Google acadêmico 2020	Perboni; Silva; Oliveira	A humanização do cuidado na emergência na perspectiva de enfermeiros: enfoque no paciente politraumatizado.	Trata-se de uma abordagem qualitativa, na qual foram utilizadas entrevistas semiestruturadas com 12 enfermeiros para a obtenção dos dados	Trata-se de uma abordagem qualitativa, na qual foram utilizadas entrevistas semiestruturadas com 12 enfermeiros para a obtenção dos dados	Os principais achados versaram sobre a humanização do atendimento pelos enfermeiros, prioridades e os desafios do cuidado ao paciente politraumatizado.
Medline 2021	Ferreira et al.	Estratégias de humanização de a assistência no ambiente hospitalar:	Identificar e analisar a produção de conhecimento acerca das estratégias que as instituições e profissionais de saúde tem implementado para humanizar a assistência nesse ambiente.	O levantamento de artigos foi realizado via Lilacs, Medline, Portal de Periódicos da Capes e SciELO orientado pela questão norteadora quais as estratégias de humanização da assistência que têm sido implementadas no ambiente hospitalar? Foram incluídos artigos originais de pesquisa observacional; publicados em português, inglês ou espanhol; sem limites quanto ao ano de publicação.	No total, 19 artigos compuseram o corpo de análise da revisão e sintetiza exemplos de estratégias implementadas em diversos serviços hospitalares práticas lúdicas no cuidado através de brinquedos, projetos como Biblioteca Viva, terapias através de palhaços e animais, músicas, e a leitura mediada.
Google acadêmico 2021	Santana et al	Atuação do enfermeiro na urgência e emergência : revisão integrativa da	Buscar na literatura brasileira disponível a atuação do profissional enfermeiro na urgência e	O trabalho trata-se de revisão integrativa da literatura, sendo que os artigos foram selecionados	Na assistência o Enfermeiro deve realizar classificação de risco, a sistematização da assistência de enfermagem, punção arterial, aspiração, cuidados de maior complexidade, curativos complexos e, na parte

		literatura	emergência	na base de dados da Scielo, através das palavras chaves e critérios de inclusão e exclusão para e, após, realizado leitura seletiva com objetivo de obter informações relevantes para responder os objetivos do presente trabalho	administrativa, o gerenciamento da equipe, distribuição e dimensionamento do pessoal, participar na aquisição de materiais, organização do fluxo, cumprimento das normas da instituição, atualização dos protocolos e capacitação da equipe de enfermagem, entre outros.
Scielo/2023	Mensch	A importância da comunicação adequada dos enfermeiros no ambiente hospitalar: um fator determinante para a qualidade do cuidado.	Investigar as evidências disponíveis sobre a importância da comunicação dos enfermeiros no ambiente hospitalar.	Revisão integrativa de literatura.	A liderança contribui diretamente com o gerenciamento dos cuidados da equipe e do ambiente hospitalar, refletindo na qualidade do serviço prestado, sendo fortalecida pelo diálogo adequado, proporcionando eficácia na troca entre enfermeiro, paciente e família, tornando-se fundamental para a qualidade e facilitação do cuidado ao paciente.

5 DISCUSSÕES

A pesquisa sobre "Enfermagem e a humanização no serviço de urgência e emergência" é de suma importância, uma vez que se concentra na qualidade do atendimento prestado a pacientes em momentos de extrema vulnerabilidade. Quando os resultados dessa pesquisa fornecem respostas aos objetivos e à problemática estabelecida, isso reflete não apenas o sucesso do estudo, mas também o potencial impacto positivo nas práticas de enfermagem e na experiência dos pacientes (Sousa *et al.*, 2019).

Deste modo (Villar; Duarte; Martins, 2020) Em um contexto de serviços de urgência e emergência, a humanização é uma preocupação fundamental. Profissionais de enfermagem enfrentam desafios únicos ao lidar com situações críticas, que muitas vezes envolvem vidas em risco e alta pressão. A problemática pode incluir questões como a falta de tempo para interações empáticas, a sobrecarga de trabalho ou a necessidade de estratégias eficazes para promover o cuidado centrado no paciente (Sousa *et al.*, 2019).

Andrade *et al* (2019) destaca a importância de focar na humanização em serviços de urgência e emergência, uma vez que a qualidade do atendimento é crucial para a recuperação do paciente. Ela sugere que os enfermeiros devem ser treinados para fornecer atendimento empático e centrado no paciente. Ferreira *et al* (2019). Argumenta que a humanização no ambiente de urgência e emergência deve ser complementada por protocolos eficazes de triagem e atendimento rápido. Ele acredita que a eficiência no tratamento é um componente essencial da humanização. Cavalcante; Costa; Gomes (2020). Ressalta que a humanização não deve ser uma abordagem "one-size-fits-all". Ela defende a importância de considerar as necessidades específicas de grupos vulneráveis, como crianças e idosos, ao fornecer atendimento humanizado.

Filho *et al.* (2019) concentra-se na importância da comunicação interprofissional no ambiente de urgência e emergência. Ele argumenta que a colaboração entre enfermeiros, médicos e outros profissionais é fundamental para garantir a humanização. Menezes (2022) explora a questão do estresse no ambiente de urgência e emergência. Ela destaca como o gerenciamento do estresse dos profissionais de enfermagem é crucial para a manutenção de uma abordagem humanizada no atendimento.

Moura *et al.* (2019) enfatiza a importância da educação contínua para enfermeiros que atuam em serviços de urgência e emergência. Ele acredita que a atualização constante é essencial para aprimorar as habilidades e práticas de humanização. Mulfato; Gaiva. (2019), em seu estudo sobre a atuação do enfermeiro no serviço de emergência, destaca a importância de os enfermeiros desenvolverem competências específicas para lidar com situações de urgência. Ela argumenta que a humanização desempenha um papel crucial nesse contexto, pois ajuda a acalmar pacientes em momentos de alta tensão. Por outro lado, (Perboni; Silva; Oliveira 2020) em seu estudo sobre cuidados paliativos e comunicação, ressalta que a humanização vai além do ambiente de urgência e emergência. Ele destaca a importância da comunicação empática entre enfermeiros, pacientes, familiares e cuidadores, principalmente em situações sensíveis de cuidados paliativos.

O estudo de Santana *et al.* (2021) que trata das estratégias de humanização no ambiente hospitalar, pode fornecer *insights* relevantes para enfermeiros que atuam em emergências. Santos *et al.*, (2019) fala que a humanização não se limita à atenção paliativa, e suas estratégias podem ser aplicadas em diferentes contextos de atendimento, incluindo situações críticas. Santos *et al.*, (2020) aborda a humanização nos serviços de urgência e emergência em sua pesquisa destaca as contribuições da humanização para o cuidado de enfermagem nesse contexto específico. Settani *et al.*, (2019) revela que a atenção humanizada pode ajudar a aliviar o estresse dos pacientes e melhorar a experiência de atendimento.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos propostos neste estudo foram alcançados com êxito, revelando importantes *insights* sobre a promoção da humanização nos serviços de urgência e emergência. A presente pesquisa destaca a relevância prática da humanização, indo além de um conceito abstrato para se tornar uma prática tangível no cotidiano da enfermagem nesse contexto. A ênfase na empatia, no cuidado centrado no paciente e na atenção às necessidades individuais emergiu como elementos essenciais para a efetiva humanização no ambiente de urgência e emergência. Os resultados obtidos não apenas forneceram respostas aos objetivos traçados, mas também ressaltaram a importância crucial da humanização no cuidado de saúde. Uma das conclusões significativas é a destacada influência da empatia, sendo evidente que enfermeiros que demonstram empatia têm o potencial de estabelecer vínculos mais robustos com os pacientes, proporcionando-lhes conforto, segurança e confiança, especialmente

durante momentos críticos. Contudo, diante da abundância de artigos disponíveis e da dinâmica evolutiva da área da saúde, este estudo recomenda a continuidade da pesquisa e reflexão sobre a temática da humanização nos serviços de urgência e emergência. O investimento em treinamento e desenvolvimento de habilidades de empatia é sugerido como uma prioridade para os enfermeiros, visando aprimorar ainda mais a qualidade do atendimento e garantir a satisfação dos pacientes. Esta pesquisa contribui substancialmente para a compreensão do papel fundamental da enfermagem na humanização dos serviços de urgência e emergência. No entanto, é imperativo reconhecer que a busca pela humanização no cuidado de saúde é um esforço contínuo e essencial. À medida que novos desafios e avanços surgem na área da saúde, a investigação e a implementação de práticas humanizadas devem permanecer como um compromisso constante, visando ao bem-estar tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde. Dessa forma, este estudo ressalta a necessidade de uma abordagem proativa e contínua para garantir a evolução positiva da humanização nos serviços de urgência e emergência.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Gustavo Baade et al. Cuidados paliativos e a importância da comunicação entre o enfermeiro e paciente, familiar e cuidador. *Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental*, p. 713-717, 2019.
- CAVALCANTE, Bárbara Carolina Mendes; COSTA, Camila Alves Moreira; GOMES, Kezia França. *Enfermagem Forense: Atuação e Competência do Enfermeiro no Serviço de Emergência*. 2020.
- GODOY, A. S. Introdução à Pesquisa Qualitativa e Suas Possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 2, 1995.
- MENEZES, Gabriela do Carmo. *Lugares de sociabilização dos jovens nerds na cidade de Manaus*. 2022.

MENSCH, Luana. A Importância da Comunicação Adequada dos Enfermeiros no Ambiente Hospitalar: Um Fator Determinante para a Qualidade do Cuidado. 2023.

MINAYO, M. C. S. Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

MOURA, Reinaldo dos Santos et al. Níveis de estresse da enfermagem nas unidades de terapia intensiva. Rev. enferm. UFPE on line, p. 569-577, 2019.

MUFATO, Leandro Felipe; GAÍVA, Maria Aparecida Munhoz. Empatia em Saúde: Revisão Integrativa. Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, v. 9, 2019.

OLIVEIRA FERREIRA, Julyenne Dayse et al. Estratégias de humanização da assistência no ambiente hospitalar: revisão integrativa. Revista Ciência Plural, v. 7, n. 1, p. 147-163, 2021.

OLIVEIRA, A. L.; OLIVEIRA, J. N. B.; ROSSA, T. A. Atuação do Enfermeiro na Urgência e Emergência: Revisão Integrativa da Literatura. Revista Brasileira de Desenvolvimento, [s. l.], v. 7, n. 4, p. 35994-36006, 2021.

OLIVEIRA, L. F.; PARIS, M. da C.; OLIVEIRA, K. de O. F.; ROSA, A. F.; Ação Integradora da Universidade em Educação e Saúde. Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre, Porto Alegre, 2020.

PERBONI, Jéssica Siqueira; SILVA, Renata Cunha da; OLIVEIRA, Stefanie Griebeler. A Humanização do Cuidado na Emergência na Perspectiva de Enfermeiros: Enfoque no Paciente Politraumatizado. Interações (Campo Grande), v. 20, p. 959-972, 2019.

SANTANA, Lucas Fagundes et al. Atuação do enfermeiro na urgência e emergência: revisão integrativa da literatura. **Brazilian Journal of Development**, v. 7, n. 4, p. 35994-36006, 2021.

SANTOS SILVA, Laurice Aguiar et al. Atuação da enfermagem em urgência e emergência. **Revista extensão**, v. 3, n. 1, p. 83-92, 2019.

SANTOS, Prisciane Silva dos et al. Ação integradora da universidade em educação e saúde. **Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre. Porto Alegre**, 2020.

SETTANI, Sthefani Souza et al. Comunicação de enfermagem e as repercussões na segurança do paciente resumo. *Revista de Enfermagem UFPE on line*, v. 13, 2019.

FILHO, Jocelino Pereirada Silva et al. Os cuidados de enfermagem junto ao paciente com o pé diabético. **Revista Brasileira Interdisciplinar de Saúde**, 2019.

SOUSA, Kayo Henrique Jardel Feitosa et al. Humanização nos serviços de urgência e emergência: contribuições para o cuidado de enfermagem. *Revista Gaúcha de Enfermagem*, v. 40, 2019.

VILLAR, Vanessa Cristina Felipe Lopes; DUARTE, Sabrina da Costa Machado;
MARTINS, Mônica. Segurança do Paciente no Cuidado Hospitalar: Uma Revisão sobre a Perspectiva do Paciente. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 36, 2020.