

## Humanização hospitalar: satisfação dos profissionais de um hospital pediátrico

*Hospital humanization: professional satisfaction in a pediatric hospital*

*Humanización hospitalaria: satisfacción profesional en un hospital pediátrico*

**Francisca Elisângela Teixeira Lima**

*Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Especialista em Enfermagem em Saúde da Criança e do Adolescente. Enfermeira do Centro de Assistência à Criança.*

**Endereço para Correspondência:**

Av. Expedicionários, 3406, ap. 1203, Bl. 1.  
Benfica. Fortaleza-CE. CEP.: 60410-410.  
[felisangela@yahoo.com.br](mailto:felisangela@yahoo.com.br)

**Maria Salete Bessa Jorge**

*Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Titular da Universidade Estadual do Ceará (UECE).*

**Thereza Maria Magalhães Moreira**

*Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Especialista em Enfermagem em Saúde da Criança e do Adolescente. Professora de Enfermagem em Saúde Coletiva na Universidade Estadual do Ceará (UECE).*

### RESUMO

Objetivou-se avaliar a satisfação dos profissionais de um hospital pediátrico municipal de Fortaleza quanto à assistência humanizada, conforme Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar preconizado pelo Ministério da Saúde. O estudo descritivo teve como amostra 38 profissionais. Utilizou-se um questionário para coleta de dados, sendo apresentados em quadros. Detectou-se interação entre gestão hospitalar e profissionais pelas discussões internas para avaliar o serviço. Consideram o ambiente de trabalho confortável para exercerem suas funções, mas alguns relataram necessidade de melhoria. O apoio aos profissionais foi visto como passível de melhora. Os profissionais sugeriram treinamentos, melhoria do ambiente hospitalar e qualidade do atendimento. Espera-se que este estudo forneça subsídios para o planejamento de ações que favoreçam a humanização da assistência hospitalar.

**Descritores:** Criança; Humanização da assistência; Recursos humanos em hospital.

### ABSTRACT

*It was aimed at evaluating the professionals' satisfaction of a municipal pediatric hospital of Fortaleza with relationship to the humanization of the attendance in the hospital, as National Program of Humanization of the Hospital Assistance extolled by ministry of Health. The descriptive study had as sample 38 professionals. The data collection was carried out by a questionnaire, being the data presented in tables. Interaction was detected between the administration of the hospital and the professionals by internal discussions to evaluate the service. They consider the work environment is comfortable for their work practice, therefore some improvement was indicated. The support for the professionals was suggested as an improvement point. The professionals suggested trainings, improvement of the atmosphere of the hospital and quality of the attendance. It is expected that this study supplies subsidies for the planning of actions favorable for the humanization of hospital assistance.*

**Descriptors:** Child; Humanization of assistance; Personnel, hospital.

### RESUMEN

*Se objetivó evaluar la satisfacción de los profesionales de un hospital pediátrico municipal de Fortaleza cuánto a la asistencia humanizada, conforme Programa Nacional de Humanización de la Asistencia Hospitalaria preconizado por el Ministerio de la Salud. El estudio descriptivo tuvo como informantes 38 profesionales. Se utilizó un cuestionario para colecta de datos, siendo presentados en cuadros. Se detectó interacción entre gestión hospitalaria y profesionales por las discusiones internas para evaluar el servicio. Consideran el ambiente de trabajo confortable para que ejerzan sus funciones, pero algunos relataron necesidad de mejoría. El apoyo a los profesionales fue visto como sensible de mejora. Los profesionales sugirieron entrenamientos, mejoría del ambiente hospitalario y calidad de la atención. Se espera que este estudio suministre subsidios para la planificación de acciones que favorezcan la humanización de la asistencia hospitalaria.*

**Descritores:** Niño; Humanización de la atención; Personal de hospital.

Lima FET, Jorge MSB, Moreira TMM. Humanização hospitalar: satisfação dos profissionais de um hospital pediátrico. *Rev Bras Enferm* 2006 maio-jun; 59(3):291-6.

## 1. INTRODUÇÃO

O humanismo deve ser a tônica da assistência à saúde, mas essa característica do cuidar foi perdendo ênfase no hospital, sendo resgatada em nosso atual sistema de saúde.

A partir do trabalho desenvolvido em um centro municipal de assistência à criança, aflorou em nós uma inquietação interior para desenvolver uma assistência humanizada. Realizou-se neste estudo uma avaliação da satisfação profissional quanto à assistência humanizada. Nesta perspectiva, o profissional de saúde deve proporcionar uma assistência adequada à criança hospitalizada, sendo necessário que esteja satisfeito na realização das suas atividades no trabalho.

Submissão: 10/08/2005

Aprovação: 08/03/2006

A hospitalização realiza-se, normalmente, numa atmosfera de tensão e insegurança para a criança e seus acompanhantes, acarretando outras situações desagradáveis: novos horários, exames dolorosos, afastamento do ambiente familiar, abandono da atividade escolar, falta de estímulos sociais, dentre outras alterações no cotidiano das crianças e familiares. Essas modificações podem ocasionar agitação, gritos, choros, retrocesso, regressão, depressão, ausência no controle dos esfíncteres, entre outros<sup>(1)</sup>.

Portanto, para minimizar ou evitar os traumas da hospitalização, o ambiente hospitalar para as crianças não pode se limitar ao leito, devendo a unidade pediátrica fornecer condições que atendam às necessidades físicas, emocionais, culturais, sociais, educacionais e de desenvolvimento da criança. Daí, a necessidade de criar um ambiente recreativo, contendo livros, jogos e brinquedos seguros para estimular a auto-expressão da criança. Além disso, é necessário que os profissionais que assistem essas crianças estejam satisfeitos com suas condições de trabalho, fornecendo um atendimento humanizado às crianças e seus acompanhantes, reduzindo o período de hospitalização e os traumas decorrentes do mesmo.

Essa dinâmica se evidencia pela atual tendência de introdução de práticas de humanização nos centros de atendimento à saúde, na qual o Ministério da Saúde lançou em 2000, o *Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH)*, que busca melhorias na instituição hospitalar e na formação educacional de seus profissionais, com o objetivo fundamental de aprimorar as relações entre profissional de saúde e usuário, dos profissionais entre si, e do hospital com a comunidade, apontando, portanto, para uma requalificação dos hospitais públicos, que poderão se tornar mais modernos, dinâmicos e solidários, atendendo às expectativas de seus gestores e comunidade<sup>(2)</sup>.

Esse movimento gera a necessidade de uma reflexão profunda e consistente sobre o tema. Diante dessas considerações, objetivou-se avaliar a satisfação dos profissionais de um hospital de pediatria da rede municipal de Fortaleza quanto à humanização do atendimento hospitalar, segundo o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar preconizado pelo Ministério da Saúde. E de forma específica: 1) investigar a satisfação dos profissionais quanto à humanização do atendimento hospitalar, enfocando os relacionamentos interpessoais, condições de trabalho e ambiente hospitalar; 2) averiguar a valorização e motivação dos profissionais de um hospital de pediatria; e 3) descrever as sugestões dos profissionais para melhoria da assistência à criança no ambiente hospitalar.

## 2. CAMINHO METODOLÓGICO

O estudo descritivo, com análise predominantemente quantitativa, foi desenvolvido em um centro municipal de assistência à criança, de Fortaleza-CE, no qual uma das pesquisadoras trabalha há três anos. O referido hospital existe há 26 anos e atende crianças e adolescentes, funcionando 24 horas diárias.

A população foi constituída pelos 229 profissionais que trabalham no hospital, envolvendo médicos (pediatra, gastroenterologista pediátrico, cardiologista), enfermeiros, fisioterapeutas, terapeuta ocupacional, assistentes sociais, nutricionistas, farmacêuticos, bioquímicos, auxiliares de enfermagem, agentes administrativos, administrador, porteiros, vigias, serventes, copeiras, atendentes, secretárias, motoristas e radiologistas.

A amostra foi composta por 38 desses profissionais, incluindo nível médio e superior, que aceitaram participar do estudo, com anuência em termo de consentimento. Os demais profissionais se omitiram a responder o questionário, sendo excluídos do estudo.

A coleta de dados ocorreu com a utilização de questionário elaborado pelo Comitê Técnico de Humanização do Ministério da Saúde com a

adequação de algumas questões aos objetivos do estudo. O questionário foi entregue individualmente, devendo ser devolvido em até três dias.

Os questionários foram numerados e anônimos, permitindo que os profissionais pudessem expressar suas opiniões de forma livre, espontânea e sem constrangimentos. Continham na primeira página, a finalidade da pesquisa, as instruções da forma de responder e reafirmavam a confidencialidade dos dados. A partir da segunda página iniciava o questionário propriamente dito, subdividido em categorias, com itens de múltipla escolha. Além de um espaço destinado para o profissional expor sugestões à humanização do serviço.

Os dados objetivos foram apresentados em quadros e os subjetivos agrupados segundo as similaridades surgidas, tendo sido fundamentados na literatura pertinente.

Para atender os aspectos éticos da Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde<sup>(3)</sup>, obteve-se a autorização da diretoria do serviço para a realização do estudo, os participantes foram informados sobre os objetivos estabelecidos e assinaram termo de consentimento, concordando em participar da pesquisa, sendo-lhes garantido o anonimato na divulgação das informações. Os participantes que forneceram sugestões para humanizar o hospital, foram identificados pela letra "P" que indica profissional, seguido de um número.

## 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 3.1 Caracterização dos profissionais

Inicialmente, foi realizada uma abordagem do perfil dos 38 profissionais do estudo, retratando suas principais características sócio-demográficas.

Em relação ao sexo, constata-se que dos 38 profissionais que participaram do estudo, 32 (84,2%) são do sexo feminino e seis (15,8%) do masculino. Este resultado pode ser decorrente de se tratar de hospital pediátrico, revelando maior afinidade das mulheres pela clientela infantil.

Quanto à faixa etária, variou de 22 a 53 anos, havendo predominância de 14 profissionais (36,9%) na faixa etária de 40 a 50 anos, seguidos de 30 a 40 anos, com 11 pessoas (28,9%). Isto já era esperado, tendo em vista que, como se trata de um hospital municipal, comumente a admissão profissional se dá por concurso público. Os profissionais de nível superior concluem o curso de graduação, comumente, em torno de 20 a 23 anos de idade e trabalham nesse hospital há pelo menos três anos, favorecendo a apresentação de idade mais avançada.

Dentre os 38 participantes, 19 (50%) já concluíram ensino superior, sendo cinco médicos (dois na diretoria), três enfermeiras e 11 profissionais entre assistente social, nutricionista, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional e economista doméstica (ouvidora hospitalar). Dentre estes, 13 (68,4%) realizaram pós-graduação (especialização e até mesmo mestrado). Estes dados podem ser decorrentes do crescente aumento dos cursos de pós-graduação no Brasil, demonstrando necessidade de melhor qualificação para o mercado de trabalho, especialmente no cuidado de crianças e adolescentes, por ser um grupo específico que exige habilidade técnica e psicológica. Entretanto, outros 19 (50%) profissionais de funções auxiliares, administrativas e de serviços gerais limitaram-se ao nível médio e/ou ensino fundamental, dificultando a compreensão e a execução de uma assistência humanizada.

Como se trata de um hospital municipal, a principal forma de admissão do funcionário é por concurso público (estatutário), encontrando-se nesta categoria 22 (57,9%) profissionais. Há também contratos de terceirizados e dois (5,2%) profissionais antigos são contratados pelo Código de Legislação Trabalhista (CLT). Com isso, o tempo de trabalho no hospital varia de meses até mais de 10 anos, havendo predominância dos profissionais que trabalham há mais de 5 anos no referido serviço (60,6%). Esta característica favorece a criação do vínculo e da interação interprofissional, mas pode gerar a acomodação e resistência a mudanças.

| Condições  | Nunca | Às vezes | Muitas vezes | Sempre |
|--|-------|----------|--------------|--------|
| Discussões internas para avaliar a qualidade do serviço            | 5     | 19       | 6            | 8      |
| Oportunidade de sugerir melhoria no serviço                        | 1     | 8        | 7            | 22     |
| Consideração das sugestões dos profissionais na tomada de decisões | -     | 11       | 12           | 15     |
| Divergências e conflitos são administrados pela chefia             | 1     | 6        | 11           | 20     |
| Normas do hospital são aplicadas uniformemente aos profissionais   | 11    | 12       | -            | 15     |

**Quadro 1. Distribuição dos profissionais, conforme a categoria interação entre a gestão hospitalar e os demais profissionais. Fortaleza-CE, Jan-Fev/2004.**

| Condições                            | Ruim | Regular | Muito bom |
|--------------------------------------|------|---------|-----------|
| Ambiente confortável                 | 10   | 13      | 15        |
| Segurança no trabalho                | 7    | 20      | 11        |
| Equipamentos e materiais de trabalho | 2    | 16      | 20        |
| Higiene do ambiente                  | 1    | 11      | 26        |
| Salário                              | 13   | 17      | 8         |

**Quadro 2. Caracterização dos profissionais de acordo com as condições de trabalho no CAC. Fortaleza-CE, Jan-Fev/2004.**

### 3.2 Satisfação dos profissionais quanto aos relacionamentos interpessoais e ambiente hospitalar

Nesta categoria estão expostos os dados relativos às interações entre gestores e demais profissionais, condições de trabalho, assistência prestada, ambiente de trabalho, dentre outros aspectos relevantes ao favorecimento da satisfação profissional em suas atividades laborais.

Discutiremos a seguir as subcategorias da categoria interação entre a gestão hospitalar e os demais profissionais:

- Discussões internas para avaliar a qualidade do serviço - 33 participantes confirmaram este item. Enquanto cinco disseram nunca terem participado dessas discussões e não saberem de sua existência.

- Oportunidade de sugerir melhoria no serviço - é importante destacar que embora cinco pessoas relatassem não haver discussões internas para avaliar a qualidade do serviço, somente um profissional afirmou não ter oportunidade de sugerir melhoria ao serviço.

- Consideração das sugestões dos profissionais na tomada de decisões - foi unânime por parte dos participantes que as chefias e direção hospitalares consideram as sugestões dos funcionários para a tomada de decisões. Embora nem sempre seja possível acatar todas as sugestões, é dada a elas a devida importância, desde que sejam pertinentes e proporcionem melhoria da satisfação dos profissionais e da assistência aos usuários.

- Divergências e conflitos são administrados adequadamente pela chefia - 37 profissionais consideram que há uma boa administração, a qual busca controlar as divergências entre profissionais e usuários.

- Normas do hospital são aplicadas uniformemente aos profissionais - nesta subcategoria houve grande divergência de opiniões, sendo que 23 pessoas consideram que as normas são diferenciadas conforme a profissão/cargo ocupado no hospital. Um profissional descreveu: *"Somente os 'peão' seguem as normas aqui, porque os doutores fazem o que querem e ninguém diz nada. E quando é um peão que quebra a norma é punido"*.

Quanto a esta categoria será notificada à direção do hospital para que sejam tomadas as providências cabíveis, até mesmo com criação de novas normas e revisão das existentes, possibilitando o cumprimento por todos.

- Ambiente confortável - ao serem questionados sobre o ambiente de trabalho, constatou-se que 15 profissionais consideram o hospital confortável para exercerem suas funções, 13 consideram regular, podendo melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, e 10 pessoas classificaram o ambiente como desconfortável. Humanizar a arquitetura do hospital é a arte de adaptar sua construção ao atendimento das necessidades práticas e expressivas das crianças, acompanhantes, visitantes e funcionários. Seu objetivo é a criação de um adequado ambiente físico que favoreça o desenvolvimento do trabalho e contribua na recuperação do paciente, aliviando o seu desconforto físico ou o seu distúrbio mental, por meio de expedientes arquitetônicos<sup>(4)</sup>.

- Segurança no trabalho - somente 11 consideram o hospital seguro para trabalhar, enquanto 27 afirmam que o hospital não oferece segurança adequada ao profissional, visto que há somente porteiros e vigias, mas não há seguranças para atuarem em caso de agressão. Há relatos que no serviço houve várias agressões físicas e verbais de pais com porteiro, vigia, auxiliares de enfermagem, enfermeira e assistente social. E a direção do hospital não tomou providências para solucionar estas intercorrências.

- Equipamentos e materiais de trabalho - 20 participantes do estudo consideram os equipamentos hospitalares adequados para a realização dos procedimentos, enquanto 18 não estão satisfeitos com estes equipamentos.

- Higiene do ambiente - 26 profissionais consideram o hospital higienizado e 12 opinaram que a limpeza do hospital deve melhorar. Este aspecto merece atenção especial, pois se trata de um hospital pediátrico em que os principais atendimentos são infecções respiratórias, genito-urinárias, e gastro-intestinais, comumente associadas a evacuações diarreicas e vômitos, intercorrências que favorecem a sujidade hospitalar, requisitando, portanto, constante limpeza. É necessário maior quantitativo de funcionários dos serviços gerais, devendo os mesmos serem treinados pela equipe da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), que se encontra atualmente inativa, pois a equipe anterior renunciou o cargo e a direção ainda não providenciou outra.

- Salário - este fator é bastante delicado para discutir, tendo em vista que uma das características inerentes do ser humano é sempre querer algo mais. Portanto, somente oito pessoas se mostraram satisfeitas com sua remuneração e 30 consideraram ganhar insuficientemente para as atividades executadas.

- Meio de transporte do hospital - quatro pessoas consideram que o hospital possui meios de transporte adequados e satisfatórios para atender às necessidades do hospital e sete afirmam que existe precariamente. Este quesito pode ter sido interpretado erroneamente pelos participantes do estudo, visto que 27 relataram que o hospital não possui transporte ou que não se aplica para o seu caso. Porém, ao avaliar o hospital detectou-se que há uma ambulância para transferências de crianças graves para outro hospital com encaminhamento médico e autorização da assistente social, e um utilitário para resolver assuntos técnicos e administrativos do hospital, considerado adequado para as atividades exercidas no hospital, que é de pequeno porte.

- Estacionamento - todos são unânimes em afirmar a existência de um estacionamento no hospital, sendo que 22 pessoas o consideram precário e 18 satisfatório. O hospital possui amplo estacionamento, com cinco vagas cobertas, destinadas à direção do hospital. As demais ficam no sol e não comportam o número de carros dos funcionários em serviço.

- Refeitório - no hospital há um refeitório amplo, considerado pela maioria (34) como satisfatório. O serviço de nutrição e dietética contribui para a humanização hospitalar, visto que o nutricionista ocupa papel

| Condições   | Não existe | Existe precariamente | Existe satisfatoriamente | Não se aplica no meu caso |
|---|------------|----------------------|--------------------------|---------------------------|
| Meio de transporte do hospital                    | 15         | 7                    | 4                        | 12                        |
| Estacionamento                                    | -          | 22                   | 18                       | 8                         |
| Refeitório  | -          | 4                    | 34                       | -                         |
| Área de descanso                                  | 11         | 9                    | 9                        | 7                         |
| Atividades recreativas/sociais para profissionais | 28         | 5                    | 2                        | 3                         |
| Programas psicossociais para equipe               | 36         | 2                    | -                        | -                         |
| Treinamentos para os profissionais                | 20         | 17                   | 1                        | -                         |

**Quadro 3. Distribuição dos participantes segundo as condições de apoio aos profissionais. Fortaleza- CE, Jan-Fev/2004.**

fundamental nas vidas dos funcionários, por utilizar tal ciência para ajudar as pessoas a se alimentarem melhor, proporcionando saúde, bem-estar e qualidade de vida.

- Área de descanso - este aspecto varia de acordo com o profissional respondente, pois há funcionários que atuam no setor administrativo e não possuem área de descanso, pois só trabalham no período diurno. Então há 18 profissionais sem área de repouso e outros 18 com essa área, sendo que nove se mostraram satisfeitos e nove não. O sono é uma função protetora em todos os organismos, que permite a reparação e a recuperação dos tecidos após atividades<sup>(1)</sup>. Daí, a necessidade de um ambiente adequado ao repouso dos funcionários, em especial dos que trabalham no horário noturno.

- Atividades recreativas e/ou sociais para os profissionais - a maioria (28) afirma não haver atividades recreativas, nem sociais para os profissionais. Este aspecto, já vem sendo modificado com as atividades promovidas pela criação da Educação Continuada, que já realizou oficinas de tapeçaria, pintura, crochê, fuxico de tecido, dentre outras.

- Programas psicossociais para equipe - 36 profissionais afirmam que não existe este tipo de programa no hospital para os funcionários ou usuários.

- Treinamentos para o aprimoramento dos profissionais - com a criação da Educação Continuada em agosto de 2003 são percebidos resultados positivos em treinamentos e reciclagem profissionais, pois 18 pessoas citam sua realização no hospital, embora em fase de aprimoramento. Mas, como esse processo é recente, ainda não contemplou todos os setores. Dentre os treinamentos, há destaque especial para melhoria do relacionamento entre usuários e familiares, visando inserir neste hospital a humanização hospitalar.

A Educação Continuada é um processo permanente de treinamento, aperfeiçoamento e atualização profissional, visando atender necessidades do serviço e promover elevado padrão de assistência, sob o ponto de vista humano, técnico-científico e ético. Assim, os membros da Educação Continuada promovem treinamentos para os funcionários relacionados à saúde da criança e atendimento humanizado de qualidade, favorecendo a criação e manutenção de um clima harmonioso, propício para satisfação do profissional e recuperação da criança.

- Rapidez e agilidade no atendimento - 11 consideraram este aspecto satisfatório e 24 afirmaram sua precariedade ou inexistência. Isto chama

a atenção, pois há uma longa fila de espera para o atendimento do usuário devido à grande demanda, sendo esta uma atividade essencial para humanização hospitalar.

- Sistema eficiente de marcação de consulta, retornos e exames laboratoriais - 16 mostraram-se satisfeitos. Entretanto, trata-se de um hospital secundário, que atende prioritariamente emergência pediátrica. As marcações de consultas são para cardiologista, gastroenterologista, fisioterapia, terapia ocupacional e programa da asma, marcados no serviço de atendimento médico e estatístico (SAME) para a data mais próxima possível. Quanto aos exames laboratoriais, há maior número (31) de satisfação, pois os exames de urgência são realizados imediatamente e os resultados saem no menor espaço de tempo possível (horas após), e os de rotina são agendados sem grandes esperas e os resultados, dependendo da demanda diária de atendimentos, saem no dia seguinte.

- Identificação dos profissionais - 11 assinalaram que existe uma identificação satisfatória dos profissionais, enquanto 27 consideram precária ou inexistente. Isto ocorre, devido à identificação de alguns profissionais e outros não. Os seguintes profissionais possuem jalecos coloridos contendo nome e profissão: enfermeira (verde), auxiliar de enfermagem (branco), médico (bege), assistente social (*salmon*), atendentes da recepção (amarelo), fisioterapeuta e terapeuta ocupacional (azul). Os profissionais da farmácia possuem outro tipo de fardamento e os demais profissionais não possuem fardamento específico, nem mesmo crachá de identificação. Este aspecto já foi levantado e a direção se responsabilizou na resolução deste problema.

- Boa comunicação entre os profissionais e os usuários - 19 profissionais assinalaram que existe satisfatoriamente esta comunicação. Este aspecto é de extrema relevância, pois a comunicação é o meio de transmitir informações e orientações essenciais ao bom atendimento. Observa-se escassez dos mecanismos de comunicação/integração, sendo necessários criar meios que a favoreçam no hospital. Há autores<sup>(5)</sup> que corroboram com essa assertiva ao afirmarem ser essencial para uma humanização da prática médica, uma relação paciente-médico harmoniosa, contemplando o ser de forma holística.

O processo de humanização deve cuidar da montagem de espaços comunicativos que permitam a circulação de temas de interesse para os coletivos dos hospitais, favorecendo o laço social e a troca das

| Condições  | Não existe | Existe precário | Existe satisfatório | Não sei responder |
|--|------------|-----------------|---------------------|-------------------|
| Rapidez e agilidade no atendimento aos usuários                  | 6          | 18              | 11                  | 3                 |
| Sistema de marcação de consulta, retornos e exames laboratoriais | 4          | 8               | 16                  | 10                |
| Identificação dos profissionais                                  | 13         | 14              | 11                  | -                 |
| Boa comunicação entre os profissionais e os usuários             | 3          | 16              | 19                  | -                 |
| Confiança entre as pessoas dos setores                           | -          | 10              | 28                  | -                 |
| Privacidade e confidencialidade                                  | 8          | 13              | 13                  | 4                 |
| Fornecer informações claras aos usuários                         | 2          | 8               | 24                  | 3                 |
| Ambiente de espera confortável                                   | 13         | 20              | 5                   | -                 |
| Aparência do hospital  | -          | 18              | 20                  | -                 |
| Sinalização das salas  | 9          | 10              | 19                  | -                 |
| Instalações físicas adequadas                                    | -          | 16              | 20                  | 2                 |
| Equipamentos funcionando adequadamente                           | 3          | 6               | 26                  | 3                 |
| Orientações sobre prevenção e educação em saúde                  | 7          | 9               | 17                  | 5                 |
| Orientações sobre serviços de saúde na comunidade                | 8          | 7               | 18                  | 5                 |

**Quadro 4. Caracterização das opiniões dos profissionais conforme as condições para garantia da qualidade do serviço prestado. Fortaleza- CE, Jan-Fev/2004.**

| Aspectos                              | Sempre | Nunca | Eventualmente |
|---------------------------------------|--------|-------|---------------|
| Valorização do profissional           | 20     | 4     | 14            |
| Recompensa pela dedicação no trabalho | 12     | 8     | 18            |
| Motivação no trabalho                 | 25     | 1     | 12            |
| Realização pessoal no trabalho        | 30     | -     | 8             |

**Quadro 5. Distribuição dos participantes do estudo conforme a valorização no trabalho e motivação profissional. Fortaleza- CE, Jan-Fev/2004.**

experiências significativas de cada um no mundo vivido do trabalho<sup>(2,6)</sup>.

- Confiança entre as pessoas dos setores - todos afirmaram que há confiança entre as pessoas no hospital, mas seu grau é variável conforme o setor e a percepção pessoal.

- Privacidade e confidencialidade - quanto a este aspecto, 26 pessoas relataram existir privacidade no serviço, sendo que 13 a consideraram satisfatória e outros 13 acharam que ela deve melhorar. Houve, ainda, oito profissionais que referiram a inexistência de privacidade e confidencialidade no trabalho para profissionais, crianças e acompanhantes.

- Ambiente de espera confortável - 25 pessoas referiram existir um ambiente em que os usuários permanecem enquanto aguardam o atendimento, que ocorre conforme a ordem de chegada ou prioridade de atendimento (convulsão, dispnéia intensa, hipertermia). Entretanto, 13 profissionais não consideram este ambiente adequado à espera, por isso opinaram que ele inexistente, sugerindo a criação de uma sala de espera para esta finalidade, contendo materiais lúdicos e educativos às crianças e palestras aos acompanhantes.

- Aparência do hospital - 20 profissionais assinalaram que este quesito é satisfatório, enquanto 18 opinaram que é precária. É necessário observar a decoração e ambientação dos espaços. Em especial, nas cores das roupas de cama e na pintura das paredes e móveis. A presença de ambientes com músicas, jardins, salas de estar e leitura, televisão favorecem a recuperação do paciente. Tudo isso, influi na saúde mental do profissional e usuário, comprovando que a arte e a ciência proporcionam grande evolução nos conceitos de saúde. Assim, como os aromas dos produtos de limpeza, que precisam ser o mais neutro possível, evitando desconfortos<sup>(4)</sup>.

- Sinalização das salas - 29 pessoas afirmaram que existe sinalização, sendo que, dentre estes, 19 consideram satisfatório e 10 insatisfatório. Outras nove pessoas assinalaram que não existe sinalização nas salas. Este quesito é fundamental para que o usuário localize mais facilmente os setores que necessita utilizar. A sinalização em pontos estratégicos é aspecto valioso para a humanização, pois permite orientações de espaço aos usuários e visitantes. Os postos de informação e painéis indicativos compõem uma estrutura humanizada, permitindo o acesso a locais e pessoas, além de garantir igual privacidade ao usuário, de forma que esta não seja violada quando este assim desejar<sup>(7)</sup>. Portanto, será planejado, juntamente com a direção do hospital, a sinalização das salas e setores com o intuito de facilitar o acesso dos usuários no hospital.

- Instalações físicas adequadas - 20 sujeitos responderam que há satisfatoriamente, 16 há precariamente e dois não souberam responder. Este quesito está relacionado com a recepção, consultórios, enfermarias, banheiros, corredores, repouso, dentre outras. Embora a maioria tenha respondido que as instalações físicas são adequadas, considera-se necessária uma melhoria nessas instalações, pois a clientela atendida no hospital aumenta a cada dia e essas já se tornaram inadequadas para a demanda populacional do serviço.

- Equipamentos funcionando adequadamente Dentre os equipamentos existentes no hospital, 26 pessoas consideram que há funcionamento satisfatório, enquanto nove afirmaram ser precários e três optaram por não responder.

- Oferta de informações sobre prevenção e educação em saúde - a maioria (21) respondeu que as orientações sobre prevenção de doenças ofertadas aos usuários no hospital são mínimas ou inexistentes. Deve-

se refletir sobre este quantitativo, tendo em vista que se trata de um hospital público que atende crianças carentes com doenças decorrentes da falta de higiene corporal ou domiciliar (verminose, escabiose e miíase). Portanto, é fundamental a realização de oficinas educativas para as crianças e acompanhantes, com enfoque nas principais patologias diagnosticadas no hospital, pois somente por meio da adoção de medidas preventivas é que será possível a redução do número de atendimento e internamento de crianças por essas doenças.

Quanto à valorização profissional pela direção hospitalar, 34 pessoas reconheceram a valorização de suas atividades profissionais e quatro não o fizeram. Do total, 30 profissionais relataram serem recompensados pelas atividades realizadas em benefício do hospital e atendimento às crianças. A maioria (37) relatou motivação para continuar trabalhando e foi unânime a afirmação de realização pessoal no trabalho, mesmo que eventualmente.

#### 3.4. Sugestões dos profissionais para humanizar o hospital

Os profissionais sugeriram realização de treinamentos para melhorar a qualidade do atendimento às crianças hospitalizadas. Expostas a seguir:

*Acho que deve-se esclarecer o que é humanização hospitalar, por meio de palestras, informativos, etc. (P6)*

*O primeiro passo é descobrirmos o nosso lado humano, pois alguns profissionais ainda não sabem o que é ser humano. Daí, podemos desenvolver nossa cultura humana... o hospital deve oferecer cursos de aperfeiçoamento em educação em saúde e outros assuntos que venham integrar a nossa área. (P12)*

*Fazer pelo menos uma vez por mês reuniões, não só com os chefes, mas com a equipe de apoio, ou seja os funcionários de todas as áreas que levantam este hospital, indiretamente. Para expor suas dificuldades de trabalho, dar sugestões para melhor funcionamento, e debater objetivos em comum para uma convivência saudável. (P10)*

*Treinar os profissionais com o objetivo de humanizar a assistência, providenciar recursos materiais e proporcionar a integração de todos por meio de eventos dentro do próprio ambiente hospitalar, ou até mesmo fora, como passeios, treinamentos... (P13)*

Estes depoimentos retratam a necessidade que os profissionais têm de interagir com os demais profissionais do hospital e ressaltam a importância de realizar cursos de atualização. Diante desta necessidade expressa pelos profissionais, pretende-se promover cursos em parceria com os *Pólos de Capacitação e Educação Permanente* do Ministério da Saúde.

Outros profissionais enfatizaram a questão do ambiente hospitalar, interação entre os profissionais e salário, observado nos seguintes depoimentos:

*Providenciar um espaço adequado para realização de procedimentos, número de funcionário compatível com a demanda, motivação dos profissionais, investir no relacionamento interpessoal. (P20)*

*Mais funcionários, aumento do hospital, melhor salário, companheirismo da equipe... (P21)*

Essas sugestões são pertinentes, pois o número de atendimento no hospital vem crescendo consideravelmente e a estrutura hospitalar já não comporta o quantitativo de crianças hospitalizadas, necessitando, também, de um maior número de profissionais. Outros valorizaram mais a qualidade do atendimento à criança, conforme exposto:

*Triagem médica no pronto atendimento para detectar casos ambulatoriais e graves e dar encaminhamento adequado, evitando longas permanência na sala de espera; Critérios para manutenção dos pacientes na emergência (em observação) evitando permanência desnecessária; Correto preenchimento dos prontuários e espaço para recreação (mães, acompanhante e profissionais). (P3)*

*Oferecer lanche (caldo) na sala de espera para crianças e acompanhantes quando a demanda estiver grande; ter um profissional para fazer triagem; e recreação para crianças internadas. (P22)*

Percebe-se que alguns profissionais estão sensibilizados quanto à necessidade de uma assistência humanizada às crianças e seus acompanhantes, pois se trata de um hospital, cuja clientela pertence à classe econômica baixa, onde muitos não possuem dinheiro sequer para comprar um lanche durante a espera do atendimento.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo facilitou a compreensão da satisfação profissional no serviço, possibilitando a atuação sobre os pontos negativos apresentados e a intensificação dos pontos positivos. O conhecimento dessa realidade pode contribuir com inovações na prática assistencial, voltada às reais necessidades dos usuários, além de assegurar condições ao profissional, de ocupar seu espaço imprescindível na assistência humanizada ao paciente no ambiente hospitalar.

Detectou-se interação entre a gestão hospitalar e os profissionais, pelas discussões na avaliação do serviço, sendo consideradas suas sugestões na tomada de decisões.

O ambiente foi considerado confortável, mas passível de melhora. O estacionamento foi considerado precário e o refeitório adequado, porém solicitam a melhoria das refeições. As áreas de descanso foram adequadas ou inexistentes, variando conforme o setor.

As condições de apoio profissional são vistas como necessitando de aperfeiçoamento, pois inexistente um programa psicossocial para os profissionais e treinamentos para seu aprimoramento pessoal e profissional são eventualmente realizados, melhorando com a criação da Educação.

Em relação à segurança, constatou-se sua inadequação, visto que há somente porteiros e vigias, mas que não há seguranças para atuarem

em caso de agressão.

Na qualidade do serviço prestado, foi referido morosidade no atendimento aos usuários, decorrente da elevada demanda de atendimentos. A privacidade e confidencialidade foram ditas preservadas nos atendimentos às crianças, havendo, entretanto, sugestão de criação de ambiente destinado a realização de exame e procedimentos constrangedores.

O ambiente de espera do paciente foi considerado amplo e arejado, sendo sugerida criação de uma sala de espera com materiais lúdicos e educativos para as crianças e palestras para os acompanhantes. A aparência do hospital foi considerada satisfatória pela maioria, mas 47% opinaram ser necessário reformar o hospital, pois se trata de um serviço de pediatria e não há uma estrutura apropriada ao atendimento desta clientela, pois inexistente uma área de recreação, favorecendo que as crianças permaneçam acamadas, assistindo televisão. Faz-se necessário que os gestores municipais tomem providências na melhoria da estrutura física hospitalar, pois trata-se do único hospital municipal pediátrico de Fortaleza.

A maioria dos participantes relatou não ser realizado educação em saúde no serviço, o que merece reflexões, pois o hospital atende crianças carentes com doenças decorrentes muitas vezes da falta de higiene corporal ou domiciliar, tais como verminose, escabiose e miíase. Portanto, é fundamental o enfoque educativo na abordagem e tratamento infantil, pois somente por meio da adoção de medidas preventivas será possível a redução do número de atendimento e internamento de crianças por essas doenças.

Em relação à valorização do trabalho e motivação profissional, a maioria reconhece que suas atividades profissionais são valorizadas, sendo unânime a realização pessoal no trabalho, ainda que eventualmente. Este fator é positivo, para a execução satisfatória das atividades profissionais, pois o êxito no trabalho depende da vontade e prazer de quem faz.

Faz-se necessário maior empenho dos profissionais e população na tentativa de mobilizar e conscientizar mais pessoas à humanização hospitalar. Os hospitais devem formar comissões de humanização e grupos de trabalho para humanização hospitalar, com focos nos funcionários, usuários e acompanhantes, melhorando a satisfação dos profissionais e possibilitando um atendimento de qualidade aos usuários. Entretanto, este programa depende, também, da vontade política dos dirigentes em participar de ações efetivas e permanentes de transformação da realidade hospitalar, reconhecendo-se seu caráter processual.

É necessário que outros hospitais avaliem a satisfação dos seus profissionais e usuários, visando melhorar o atendimento nos serviços públicos.

Ressalta-se que o caminho a trilhar é longo e tortuoso, mas todo esse esforço será insignificante diante da satisfação de prestar uma assistência humanizada às crianças, com a retribuição de um sorriso.

#### REFERÊNCIAS

1. Wong DL. Enfermagem pediátrica - Elementos essenciais à intervenção efetiva. 5ª ed. Rio de Janeiro (RJ): Guanabara-Koogan; 1999.
2. Brasil. Programa nacional de humanização da assistência hospitalar. Brasília (DF): Ministério da Saúde; 2001.
3. Brasil. Conselho nacional de saúde. Resolução nº 196/96. Decreto nº 93.933 de Janeiro de 1987. Estabelece critérios sobre pesquisa envolvendo seres humanos. Bioética 1996; 4(2-supl): 15-25.
4. Mezomo JC. Gestão da qualidade a saúde: princípios básicos. São Paulo (SP): Terra; 1995.
5. Caprara A, Franco AL. A relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. Cad Saúde Pub 1999 jul-set; 15(3): 647-54.
6. Deslandes SF. Análise do discurso oficial sobre a humanização da assistência hospitalar. Ciênc Saúde Col 2004; 9(1).
7. Mezomo JC. Hospital humanizado. Fortaleza (CE): Premius Ed.; 2001.