

# Humanização e Gestão Hospitalar<sup>1</sup>

Jessica Cristina da Silva Nogueira <sup>2</sup>

Romário Pereira da Conceição <sup>3</sup>

Faculdade Laboro, MA<sup>4</sup>

## RESUMO

Este estudo visa destacar a importância da implantação da humanização na gestão hospitalar, objetivando salientar o quanto este fator é crucial para a qualidade de vida do paciente, especialmente em sua recuperação. Ressalta-se o quanto a assistência hospitalar humanizada torna-se próspera e positiva na relação entre paciente e equipe de trabalho. Para tanto, foi utilizado pesquisas qualitativas e bibliográficas de natureza descritiva.

**PALAVRAS-CHAVE;** Gestão Hospitalar; Humanização; Assistência.

Atualmente vivemos em um momento de mudanças constantes e aprimoramento dos mais diversos âmbitos, sendo primordial que as organizações hospitalares acompanhem estes novos processos e empenhem-se para buscar aprimoramentos e adaptações em suas gestões, tendo em vista o quão crucial são os papéis que desempenham ao dedicar-se à vidas humanas. Para que a Gestão Hospitalar obtenha eficácia neste papel, é crucial que haja primeiramente uma mudança na forma como se encara o paciente, passando a colocar a valorização da vida humana como o centro dos seus objetivos e ações. O processo de gestão torna-se essencial como agente possibilitador desta valorização, pois é por meio de suas ações e posicionamentos, que haverá uma prática da equipe voltada para o reconhecimento dos pacientes como um ser social passível de atendimento digno e humanizado, levando em consideração seus valores, princípios, necessidades e direitos.

O fator humanização nas organizações torna-se essencial neste sentido, no qual o cuidado com o paciente/cliente e família obtém eficácia no que diz respeito ao seu bem estar, sendo necessária para tanto, uma gestão comprometida com tal processo humanizador. (DEJOURS, 1997)

É neste cenário de bem-estar do paciente/cliente como objetivo da forma de gerir, que se faz presente os desafios impostos aos profissionais da área, tais como encontrar um ambiente e um conceito que traga ação aliado com métodos e valores.

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado para Conclusão do Curso de Gestão Hospitalar. Ano 2021.1

<sup>2</sup> Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: pereira.10@live.com

<sup>3</sup> Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: nogueirinhajessica@outlook.com

Atualmente, a área hospitalar tem à seu dispor diversos aparatos que possibilitam o direcionamento à isso, como é o caso do PNHAH –Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar.

Através dos conceitos base deste programa, os profissionais podem estar encontrando um norteamento de como embasar sua prática. Os objetivos centrais deste programa, podem servir como norteamento para as ações dos gestores neste aspecto tendo em vista que o mesmo busca a valorização social na gestão; Fortalecimento da equipe multiprofissional; Atuação de modo solidário; Utilização dos meios de informação para promover a autonomia dos sujeitos. (BRASIL, 2000). É imprescindível que o trabalho em cima desta temática se inicie ainda no processo de formação dos futuros profissionais, pois a sua atuação deverá ser pautada desde o princípio na necessidade de mudança de vidas dos sujeitos não somente nos aspectos físicos, mas mental e social também.

Encarar a humanização na saúde como um processo que faz parte do atendimento hospitalar, fará extrema diferença no bem estar do profissional e da equipe, que se encontrará em um ambiente saudável e ético, além de estreitar os laços com seus pacientes, que passará a lhe olhar com um olhar de confiança e respeito, possibilitando, conseqüentemente, um atendimento eficiente e satisfatório.

A posição do gestor hospitalar em tal processo de humanização, é crucial para que tal prática se estenda para toda a instituição e toda equipe profissional. É através da sua gestão centrada em ações humanizadas e eficientes que ele irá atender as necessidades do paciente/cliente e de sua equipe. É importante que o gestor encontre ferramentas para aliar os recursos que ele possui na instituição aos objetivos que busca, tornando o ato de gerir algo muito além de uma administração burocrática. É necessário que o profissional busque por metodologias que promovam também o envolvimento da equipe nos demais processos da instituição, sendo essencial uma prática com projetos, ideias e discussões que abram espaço de fala para a equipe, reconhecendo e valorizando o seu papel na humanização do atendimento dos pacientes.

Outro fator que deve ser levado em consideração, é que a humanização da saúde é um processo que vai muito além de técnicas e instrumentos. Ela encontra-se muito mais no sentido de identificar o paciente/cliente como merecedor das mais diversas expressões de valores. O acolhimento ao paciente e família, a sensibilização por suas dores e perdas, o entendimento e compreensão do momento em que estes encontram-se, são fatores que irão influenciar direta e indiretamente na sua recuperação

e valorização dele enquanto ser humano e sujeito de direitos. Alves (2004 apud Elias 2013, p.17) traz à tona a importância de tal postura profissional, ao relatar a forma como os pacientes encontram-se ao procurar atendimento médico, em sua maioria das vezes debilitados fisicamente e emocionalmente, logo, buscando por um atendimento acolhedor e capacitado.

É interessante que se encarar o hospital como além de um espaço restaurador da saúde humana. Encará-lo como agente prestador de serviço no campo assistencial e agente propagador da qualidade e valorização da vida humana, são fatores que irão influenciar o seu papel na sociedade como um todo. Podemos encarar, portanto, esse processo de humanização, como uma evolução que impacta tanto os serviços de saúde em si quanto as vidas humanas, sejam elas dos pacientes e família ou da equipe envolvida na área, tendo em vista o quanto o atendimento humanizado e voltado para a valorização humana possui um poder de mudança de realidades.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**; 2000.

DEJOURS C. **O fator humano**. Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas; 1997.

ELIAS, C. S. O conceito de humanização no atendimento hospitalar. **Acadêmica Revista Eletrônica de Administração e Negócios**. Disponível em: <http://www.revistaacademica.net/trabalho/1470505.htm> . Acesso em: 01/06/2021