



ISSN: 2230-9926

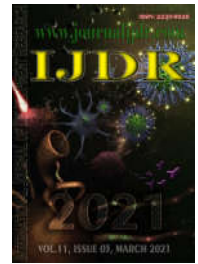
Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 11, Issue, 03, pp. 45231-45236, March, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.21288.03.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

O PAPEL DO ENFERMEIRO NO ATENDIMENTO HUMANIZADO A PESSOA IDOSA: REVISÃO INTEGRATIVA

^{1*}Rayca Soares Veras, ²Claudilene do Lago Sousa, ³Samuel Lopes dos Santos, ⁴Rachel de Jesus Pimentel Araújo, ⁵Sara da Silva Siqueira Fonseca, ⁶Kellyane Folha Gois Moreira, ^{7,8}Laís Ribeiro Rocha, ⁸Ana Beatriz Dias do Nascimento, ⁹Natália de Jesus Sousa Cunha, ¹⁰Kelma Virginia de Sousa Martins, ¹¹Cláudio Sérgio Machado Rocha, ¹²Pedro Francisco de Sousa Filho, ¹³Gleydson Araújo e Silva, ¹⁴Ana Cleide Silva Nascimento, ¹⁵Patrícia Valério Santos Saraiva and ¹⁶Eryson Lira da Silva

^{1,2} Graduação em Enfermagem UNINASSAU, São Luís/MA, ³ Enfermeiro Mestrando em Ciências e Saúde, Universidade Federal do Piauí/UFPI. Especialista em Saúde da Família (FAVENI), Especialista em Saúde Pública e Docência do Ens. Superior (FAEME), ⁴Mestra em Saúde da Família pela Universidade Federal do Maranhão/UFMA, ^{5,6,15} Mestra em Saúde da Mulher pela Universidade Federal do Piauí/UFPI, ⁷Pós-graduanda em Urgência e Emergência - UnifacidWyden, Teresina-PI, ^{8,14} Concluinte em Enfermagem pelo Instituto Florence de Ens. Superior – São Luís/MA, ⁹Enfermeira especialista em Urgência e Emergência - Faculdade GiannaBeretta e Residência em Clínicas Médicas e Cirúrgicas_ Saúde do Adulto e do Idoso- Universidade Federal do Maranhão- UFMA, ¹⁰Especialista em Educação Profissional na área de Saúde: Enfermagem – Fundação Osvaldo Cruz/FIOCRUZ, ¹¹ Enfermeiro pelo Centro Universitário Santo Agostinho/UNI FSA, ¹²Enfermeiro Instituição: Centro universitário Santo Agostinho –UNIFSA, Teresina-PI ¹³ Pós Graduando em Enfermagem em Terapia Intensiva pelo Hospital São Marcos/HSM, Teresina PI, Enfermeiro pelo Centro Universitário UnifacidWyden

ARTICLE INFO

Article History:

Received 15th December, 2020

Received in revised form

27th January, 2021

Accepted 14th February, 2021

Published online 17th March, 2021

Key Words:

Enfermagem,
Atendimento Humanizado,
Pessoa Idosa.

*Corresponding author: Rayca Soares Veras

ABSTRACT

Introdução: A humanização pode ser entendida como uma forma de atenção baseada em princípios éticos e humanísticos, e um método de atenção médica baseado no respeito e na valorização das pessoas. Humanizar um atendimento é uma forma de proporcionar aos idosos e ao profissional a capacidade de respeitar o ser humano, na qual parte de uma visão holística, respeitando a integralidade do indivíduo e tratando integralmente de maneira individual. **Objetivo:** Identificar o papel do enfermeiro no atendimento humanizado à pessoa idosa. **Metodologia:** O presente artigo desenvolveu-se de uma revisão integrativa com periódico delimitado dos últimos 8 anos, entre 2012 e 2020. A pesquisa foi baseada na problemática norteadora: “Qual o papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa? Com isso, foi pesquisado em fontes bibliográficas nas principais bases de dados Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Acadêmico. **Resultados:** O cuidado humanizado não é uma técnica, mas uma experiência que deve ser repassada em todas as atividades profissionais, com o objetivo de proporcionar o melhor tratamento ao ser humano. Para realizar com sucesso um atendimento humanizado é necessário manter a harmonia em tudo que compõe o sistema em termos de gestão, trabalhadores, recursos materiais ou usuários, e para enfrentar o crescimento da população idosa, a formação profissional é essencial. **Conclusão:** A humanização é fundamental que se faça presente na vida deste paciente idoso, uma vez que o mesmo exige um cuidado e atenção num grau maior, por conta do processo do envelhecimento.

Copyright © 2021, Rayca Soares Veras et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Rayca Soares Veras, Claudilene do Lago Sousa, Samuel Lopes dos Santos, Rachel de Jesus Pimentel Araújo et al. 2021. “O papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa: revisão integrativa”, *International Journal of Development Research*, 11, (03), 45231-45236.

INTRODUCTION

A Política Nacional de Humanização surgiu com o fundamento de efetivação dos princípios estabelecimentos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), a humanização na atenção à saúde pode ser entendida como uma qualificação das práticas de saúde, tais como o

acolhimento, vínculo e valorização dos usuários do sistema (CESÁRIO, 2018). Humanização é a reavaliação e priorização das responsabilidades do paciente, além do cuidado e dedicação dos profissionais médicos aos pacientes, pois estes devem superar a integridade da implementação de tecnologias assistivas. A humanização pode ser entendida como uma forma de atenção baseada em princípios éticos e humanísticos, e um método de atenção médica

baseado no respeito e na valorização das pessoas (CESÁRIO, 2018). Esta é uma preocupação dos profissionais de saúde e usuários, principalmente em relação aos idosos, devido às condições especiais que esses pacientes apresentam, e também pelo fato do Brasil apresentar um grande quantitativo de idosos. Em 2010 os idosos representavam 10,8% da população total, aproximadamente 79,6 milhões de pessoas. A estimativa é de que em 2025, seremos o sexto país em números de idosos, com aproximadamente 32 milhões de pessoas da terceira idade, este dado aumenta a necessidade de humanizar o serviço prestado a pessoa idosa (BRASIL, 2017).

Humanizar um atendimento é uma forma de proporcionar aos idosos e ao profissional a capacidade de respeitar o ser humano, na qual parte de uma visão holística, respeitando a integralidade do indivíduo e tratando integralmente de maneira individual, seja na busca da prevenção ou da promoção da saúde. Esse método almeja a aplicação do conhecimento e o aprimoramento das práticas diárias do cuidado prestado ao paciente pela equipe de enfermagem (SANTANA, 2011). O processo de Humanização da Saúde também surge em meio às temáticas de problematização dos serviços e da necessidade de atendimento confortável, igualitário, totalitário e eficiente, abordando cada ser humano de forma única, promovendo um atendimento humanizado visando às necessidades individuais, tendo a melhora na qualidade de vida de cada um (SILVA *et al.* 2020). Considerando que a essência da enfermagem é o cuidado com o ser humano, o profissional dessa área tem papel de fundamental importância nesse processo e em relação ao paciente que se encontra sob seus cuidados, ressalta-se que a função do profissional de enfermagem é a de ajudar as pessoas a aproveitarem ao máximo suas capacidades funcionais, independentemente de seu estado de saúde e de sua idade (SPRANDEL & VAGHETTI, 2012).

O cuidado de enfermagem é indispensável na terceira idade, pois se trata de uma população que gera demanda de atenção em saúde maior que as demais faixas etárias, e o profissional da enfermagem é o principal responsável por promover ações de cuidado a este usuário, tendo assim papel fundamental em ofertar a assistência de forma humana (VIEIRA & ALMEIDA, 2020). Em analogia aos cuidados de enfermagem ao paciente idoso, são imprescindíveis a melhoria do estado de saúde, seja quando a intervenção se dirige à manutenção ou a obtenção de estilos de vida saudáveis, quer quando em situação de doença se conduzem a aquisição do bem-estar ou à promoção da independência (VIEIRA & ALMEIDA). A presente pesquisa justifica-se pela necessidade de a pessoa idosa ter acesso a um atendimento humanizado prestado pela equipe de enfermagem. Uma vez que o atendimento humanizado engloba compreender e ouvir as necessidades e queixas de qualquer pessoa com respeito cordialidade e empatia. Torna-se necessário um atendimento humanizado, ao paciente idoso, visto que o mesmo apresenta inúmeras fragilidades decorrentes ao processo do envelhecimento, tais como, doenças no corpo enfermidades psicológicas, uma série de restrições com as quais este paciente idoso não estava acostumado. Diante dessas afirmações surgiu a indagação: “Qual o papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa?”. O presente estudo tem como objetivo, citar e demonstrar o papel do enfermeiro no atendimento humanizado da pessoa idosa, bem como apontar os benefícios do atendimento humanizado da enfermagem para com os idosos e enfatizar a melhoria da qualidade de vida desses pacientes.

METODOLOGIA

A revisão integrativa, é composta por seis etapas básicas: identificação do tema e seleção da hipótese, estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos, análise dos estudos incluídos na revisão integrativa, avaliação e interpretação dos resultados, apresentação da revisão e síntese do conhecimento. O presente artigo desenvolveu-se de uma revisão integrativa com periódico delimitado dos últimos 8 anos, entre 2012 e 2020. A pesquisa foi baseada na problemática norteadora: “Qual o papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa? Com isso, foi pesquisado em fontes bibliográficas nas principais bases de dados

Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Google Acadêmico. Os descritores utilizados para exploração de pesquisa dos artigos foram: Humanização; Enfermagem; Pessoa Idosa. Onde foram encontrados 22 artigos relacionados ao tema, nos quais passaram pelos seguintes critérios: Foram incluídos artigos nacionais da Enfermagem e de outras áreas, disponibilizados na íntegra, publicados em português. Foram excluídos os artigos que não atenderam aos critérios de inclusão, aqueles que apresentarem duplicidade entre duas ou mais bases de dados e os artigos que após leitura pormenorizada não atendam ao objetivo proposto nesta revisão. Os 10 artigos selecionados para análise final de conteúdo foram referentes a estudos com abordagem qualitativa, disponíveis em língua portuguesa e que respondessem aos objetivos da pesquisa e que tivessem relevância e qualidade dos dados para o presente estudo.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os estudos elegidos foram identificados por ordem cronológica de E1 a E10, título, autores e ano de publicação e, para ajudar o entendimento foram agrupados em corte temporal crescente. A Quadro 1, sintetiza os conteúdos dessas publicações quanto ao estudo, objetivo e principais resultados. Após a escolha dos dados, fez-se uma leitura criteriosa e inspecionada dos artigos, que apresentaram um conjunto de informações convergentes, e para facilitar a organização e apresentação dos resultados, tornou-se necessário a criação de algumas categorias. As categorias criadas possibilitam um melhor entendimento sobre o assunto, estão organizadas por tópicos e seguem a seguinte sequência: 1ª categoria: Humanização na saúde dos idosos e 2ª categoria: A humanização na saúde e a importância da enfermagem.

Humanização na saúde dos idosos: O termo humanização possui um sentido amplo, pois permeia todas as possibilidades de cuidar do outro e se caracteriza por uma forma de tratar o outro com empatia, respeito, moralidade, dignidade e sensibilidade. O cuidado humanizado não se limita aos cuidados com o corpo, mas se estende a todos os aspectos que envolvem o paciente. Portanto, pode-se observar que o local onde o paciente é atendido deve fazer parte da conduta humanizada da enfermagem, pois sua saúde é prioridade da reabilitação (SILVA, *et al.* 2020).

De acordo com SILVA, *et al.* (2020, p.04):

Quando se fala de humanização na saúde, logo se pode ver como um método, uma ideologia ou modo de prestar assistência ao paciente. Pode-se dizer que a humanização representa uma forma de zelar, compreender, abordar, perceber e respeitar o paciente como um todo.

A humanização é uma das políticas prioritárias da saúde em implantação no Brasil nos dias atuais, pois a promoção da saúde e a atenção humanizada à saúde são eventos de longo prazo, dinâmicos e intimamente relacionados. Humanização é essencialmente a relação entre as pessoas e o cuidado da saúde. Na problematização do atendimento e na demanda por conforto, equidade, totalitarismo e atendimento eficiente, ocorre também um processo de humanização, tentando solucionar os problemas, promovendo assim um atendimento humanizado (SILVA *et al.* 2020)

Segundo Cesário (2018, p.08):

A Humanização é o ato ou efeito de humanizar, de tornar humano, é um processo que pode ocorrer em várias áreas da nossa sociedade. É um procedimento que implica a evolução do cuidado, na tentativa de aperfeiçoar as suas aptidões através da interação com o meio envolvente.

O aconselhamento humanizado é melhorar o atendimento aos usuários e as condições de trabalho, ou seja, trazer melhorias entre destinatários e trabalhadores.

Quadro 1. Distribuição dos artigos selecionados: Estudo, título, autores e ano de publicação.

ESTUDO	TÍTULO	AUTORES	METODOLOGIA	ANO
E1	Humanização na saúde com ênfase no atendimento aos idosos prestado pelos profissionais de enfermagem	SILVA, C.S.; CARDOSO, M.A.; LINHARES, E.O.S.	QUALITATIVA	2020
E2	A Humanização na Terceira Idade: Uma abordagem acerca das políticas de saúde	CESÁRIO, ANDERSON.	BIBLIOGRÁFICA	2018
E3	Humanização: Um processo necessário na área da Saúde	SILVA, AC.; LIMA, R.F.; ALCANTARA, A.O.	QUALITATIVA	2019
E4	Longevidade: qualidade de vida do idoso a partir da intervenção do enfermeiro	PONTES, D.S.; SANTOS C.M.A.; SANTANA, E.L.; OLIVEIRA E.P.; BATISTA M. H.J.	QUALITATIVA	2019
E5	Valorização e motivação de enfermeiros na perspectiva da humanização do trabalho nos hospitais	SPRANDEL, S.I. L.; VAGHETTI, H. H.	QUALITATIVO	2012
E6	O desenvolvimento de políticas públicas de atenção ao idoso no Brasil	FERNANDES, M.; T.O.; SOARES, S.M.	QUALITATIVO	2012
E7	Humanização da assistência de enfermagem em pacientes idosos	VIEIRA, P. F.; ALMEIDA, M. A. R.	REVISÃO DE LITERATURA	2020
E8	Humanização e cuidados de enfermagem à saúde da pessoa idosa	SILVA, J.P.A.	PESQUISA DESCRITIVA	2019
E9	A qualidade de vida e a contribuição da enfermagem no cuidado ao idoso para promoção à saúde	TUMA, K. S.R.	LITERATURA	2019
E10	Saúde do idoso: Reflexões acerca da integralidade do cuidado	SANTOS, S.C.; ROCHA, S.F.; TONHOM; KOMOSTSU, S.R.	QUALITATIVO	2016

Quadro 2. Características dos estudos selecionados segundo: Estudo, objetivo e principais resultados.

NÚMERO	OBJETIVO	PRINCIPAIS RESULTADOS
E1	Apresentar como o processo de humanização da saúde surge em meio às temáticas de problematização dos serviços de saúde visando à necessidade de atendimento confortável, sendo esse igualitário, totalitário e eficiente.	O Brasil envelhece de forma rápida e abundante. Na atualidade, o país dispõe da quinta maior população idosa do mundo. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população idosa do Brasil é composta por 28 milhões de indivíduos com 60 anos ou mais, sendo 13,7% da população total do país. A probabilidade de vida para ambos os sexos se estendeu para os 74 anos, sendo 77,7 anos para mulheres e 70,6 anos para os homens.
E2	Demonstrar a importância da humanização da saúde do idoso.	Humanizar um atendimento é uma forma de proporcionar aos idosos e ao profissional a capacidade de respeitar o ser humano, na qual parte de uma visão holística, respeitando a integralidade do indivíduo e tratando integralmente de maneira individual, seja na busca da prevenção ou da promoção da saúde. Esse método almeja a aplicação do conhecimento e o aprimoramento das práticas diárias do cuidado prestado ao paciente pela equipe de enfermagem.
	Compreender e examinar o processo de humanização do cuidado na área da saúde, bem como a disposição dos profissionais diante de um atendimento humanizado.	A humanização do atendimento na área da saúde tornou-se imprescindível na conjuntura atual, visto que, a prática de um atendimento baseado em fundamentos como a integralidade da assistência, igualdade e com a participação social do usuário. Por outro lado, tiveram fatores negativos, como más condições de trabalho, vencimentos baixos, carga horária de trabalho acima da permitida por lei, contribuindo para a formação de um espaço desfavorável para a evolução do atendimento humanizado.
E3		
E4	Demonstrar a relevância da atuação do enfermeiro na promoção de qualidade de vida à pessoa idosa. O envelhecimento da população deve vir acompanhado de compreensão de sua complexidade, de suas implicações para o conjunto da sociedade.	Constatou-se que o profissional da enfermagem assume um importante papel na assistência ao idoso, mas desde que tenha como princípio norteador de sua intervenção a atenção integral, que perceba o idoso nas dimensões biológica, psicológica e social. Ao ampliar sua visão em relação a pessoas idosas, de suas particularidades e necessidades, este profissional rompe com o modelo biológico, centrado unicamente na doença. Essa concepção holística do enfermeiro proporciona ao idoso melhorias consideráveis em sua longevidade e qualidade de vida, tornando-o uma pessoa.

E5	Identificar a percepção dos enfermeiros sobre a valorização do trabalho e a motivação profissional	Os resultados foram analisados na perspectiva de políticas de humanização e dos estudos de Dejours, e indicaram que os enfermeiros vivenciam um conflito com os valores e compromissos do seu trabalho, o que gera a insatisfação profissional. A presença dos parâmetros estudados produz autor realização e sua ausência é entendida como desumanização no trabalho.
E6	Discutir aspectos legais do desenvolvimento de políticas de atenção ao idoso no Brasil no contexto sociopolítico e histórico, com vistas aos aspectos que delineiam o bem-estar para pessoa idosa.	Do ponto de vista da normatização legal, o envelhecimento é protegido no Brasil. Contudo, haja diretrizes a serem seguidas, mesmo com todas as discussões já realizadas, suas implementações ainda não foram feitas de forma completa. Cabe aos poderes públicos e à sociedade em geral a aplicação dessa política com o respeito às diferenças econômicas, sociais e regionais.
E7	Evidenciar a importância do cuidado de enfermagem prestado de maneira humanizada ao paciente idoso.	Um dos papéis da enfermagem diante do cuidado humanizado da pessoa idosa deve ser a execução de atitudes que visam apoiar e tratar este paciente de maneira particular, valorizando-o, não apenas focar a doença, mas abranger de forma integral, holística e humana, todo o processo de envelhecimento, proporcionando um cuidado único, individualizado que aproxima profissional e paciente, criando uma relação efetiva e afetiva.
E8	Analisar a efetividade de processos do cuidado humanizado da enfermagem em relação ao idoso.	Os principais resultados em relação à efetivação do cuidado humanizado ao idoso evidenciam que: a formação específica em gerontologia é importante para efetivar o cuidado humanizado ao idoso; os investimentos públicos ainda são precários para o atendimento ao idoso; os recursos materiais e humanos são escassos e limitam a assistência efetiva ao idoso; e os programas específicos para a população idosa ainda traz significativas lacunas, o que requer novas significações. Mesmo com a previsão da Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa em relação à saúde e à assistência ao idoso, os obstáculos impedem a plena efetivação dos cuidados humanizados à pessoa idosa.
E9	Analisar a qualidade de vida e a contribuição da enfermagem no cuidado ao idoso, na promoção da saúde e vida saudável. E	Mostram que há a necessidade de incentivar as pessoas idosas a promover melhorias na qualidade de hábitos saudáveis para amenizar a questão das doenças que possam surgir em razão da idade.
E10	Compreender na ótica do profissional, a prática no cuidado ao idoso, visando à integralidade.	O estudo revelou que existem avanços no cuidado ao idoso, contudo, identifica-se necessidade de aprimorar o processo de trabalho entre profissionais, pois o modelo curativo ainda é hegemônico. A escuta e o vínculo foram identificados como um instrumento indispensável para o alcance da integralidade.

Portanto, de acordo com a "Política Humaniza SUS", é que seja a troca de conhecimentos entre os usuários da rede, os profissionais e principalmente o trabalho em equipe, ou seja, a humanização é uma construção. Atitude, que é consistente com o programa de qualificação e responsabilidade conjunta. Como todos sabemos, o processo de envelhecimento é um fenômeno natural comum em humanos, pois seu nascimento é gradativo e pode ser acelerado de acordo com o estilo de vida. Nesse processo, a pessoa passou por mudanças biológicas, psicológicas e sociais, por isso não pode ser considerada uma doença, pois é um evento natural do ser humano e requer mais atenção (Tuma, 2019). A incidência de idosos é superior à de jovens e adultos, ou seja, os idosos tendem a ter mais doenças, geralmente crônicas, o que leva ao aumento dos gastos com saúde pública. O custo da assistência à saúde do idoso muitas vezes é superior ao de indivíduos de outra faixa etária, pois a prevalência de doenças crônicas e suas possíveis complicações fazem com que as pessoas recorram frequentemente ao sistema de saúde, fato este que é um dos incentivos que leva ao desenvolvimento da política para a integridade do idoso (Fernandes; Soares, 2012).

Cesário (2018), afirma que o Brasil passou a se preocupar com a humanização e as políticas do idoso após constatar o envelhecimento da população em 1970. Naquela época, o Brasil começou a considerar sugestões para atender os idosos e passou a fazer objeções aos idosos, com base no atendimento do idoso, nos diferentes níveis de atendimento do Sistema Único de Saúde (SUS), nas diferenças na adoção e aplicação de normas de funcionamento para idosos e instituições geriátricas. O Brasil tem se organizado para atender às necessidades crescentes de uma população que envelhece e se preparar para enfrentar a saúde e desenvolver o bem-estar dos idosos. Esse grupo tem crescido rapidamente e, ao mesmo tempo, o SUS está sendo regulamentado (Fernandes & Soares, 2012). Perante tantos problemas, a humanização tornou-se mais uma opção para a prestação de serviços de qualidade na saúde. Em termos de garantia de melhores serviços para as pessoas, sua eficácia tem gerado benefícios incomensuráveis. Acredita-se que o atendimento humanizado e personalizado da equipe médica, principalmente da equipe de enfermagem que convive com o paciente, pode garantir o equilíbrio físico e mental do paciente idoso (Silva *et al.* 2019). Silva (2019) acredita na importância da humanização, pois a hospitalização do idoso é vista como uma mudança no seu cotidiano, e pela troca das

condições habituais de moradia para se adaptar a um ambiente estranho e geralmente ameaçador. Eles perderam as roupas usuais, caíram em um estado passivo, e geralmente só são comunicados dos métodos de tratamento, então a humanização pode mudar a realidade vivida pelos idosos. Cesário (2018) enfatiza que o cuidado humanizado não é uma técnica, mas uma experiência que deve ser repassada em todas as atividades profissionais, com o objetivo de proporcionar o melhor tratamento ao ser humano. Envolve compreender e avaliar as pessoas da melhor maneira possível. Além de envolver a assistência ao paciente, estendem-se a todos os envolvidos no processo de adoecimento saudável, incluindo: família, equipe multiprofissional e meio ambiente. Os profissionais de saúde são responsáveis por melhorar a qualidade da assistência e, consequentemente, aumentar a satisfação do usuário, porém, deve-se levar em consideração os cuidados e as práticas humanizadas, bem como a particularidade dessa tecnologia, que envolve grande capacidade de uso. Quando o paciente envelhece, o preparo técnico e o atendimento humanizado devem ser realizados para um atendimento integral, não deve se esquecer de que, para melhorar a qualidade do atendimento, é necessário a cumplicidade entre do paciente com o profissional. Silva *et al.* (2020) expõe que a saúde humanizada significa ceder às palavras de usuários e profissionais para que possam fazer parte de uma rede de diálogo que pensa e promove ações, esportes, planos e políticas de enfermagem a partir dos seguintes aspectos: dignidade moral, respeito, reconhecimento mútuo e unidade. Porém, o problema em muitos locais é justamente a falta de condições técnicas, seja por falta de treinamento ou de materiais, o atendimento se humanizou devido à má qualidade, resultando em baixa resolução do serviço. A falta de tecnologia e de condições materiais também pode levar à desumanização, para que profissionais e usuários se conectem de forma desrespeitosa, impessoal e radical, o que agrava a já precária situação. Sendo assim, a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI) e a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), comporta entre seus princípios basilares a promoção do envelhecimento saudável, melhoria da capacidade funcional dos idosos, com a finalidade de garantir a permanência no ambiente social de convivência, para que possam de forma autônoma exercer, considerando suas especificidades, as funções sociais orientadas pela cidadania, e atenção a dignidade da pessoa humana (FERNANDES & SOARES, 2012).

Essa política estabelece diretrizes para todas as ações do setor saúde e aponta as responsabilidades institucionais pelas recomendações voltadas aos idosos. Além disso, considera possíveis ajustes nas determinações da prática e orienta o processo de avaliação contínua que deve acompanhar seu desenvolvimento. Para Fernandes e Soares (2012) a PNSPI restaura, mantém e promove a autonomia e independência do idoso por meio de atividades voltadas à promoção e prevenção da saúde, incluindo promoção do envelhecimento ativo e saudável, atenção integral à saúde e atenção à saúde do idoso, ações multidisciplinares para garantir a qualidade do atendimento, apoiar a pesquisa, o desenvolvimento, a formação e qualificação dos profissionais.

A humanização na saúde e a importância da enfermagem: Silva *et al* (2019) ressalta que o envelhecimento é uma exigência que envolve os valores de todos e penetra na direção da vida pessoal. Portanto, programas para melhorar a qualidade de vida dos idosos têm sido formulados e implementados. Portanto, é muito importante que os profissionais de saúde sempre atendam às necessidades desses idosos, para que possam acolher e manter seus cuidados, além de oferecer-lhes apoio emocional e respeito. Para melhor compreender essa fase da vida, é necessário que o enfermeiro aprofunde seu conhecimento sobre o processo de envelhecimento e as necessidades do idoso, pois assim fornecerá melhores evidências científicas e, portanto, será mais eficaz. De acordo com Vieira e Almeida (2020) entre os idosos, os cuidados de enfermagem são essenciais porque a população idosa apresenta maiores necessidades médicas em comparação com outras faixas etárias. Portanto, o profissional de enfermagem é o principal responsável por facilitar as ações de enfermagem ao usuário, desempenhando, assim, papel fundamental na prestação da assistência de forma humanizada (SILVA *et al.*2019). Silva (2019) aponta que o principal papel dos cuidados geriátricos focado na humanização é cuidar da vida e da saúde dos idosos, prestar assistência aos idosos no curso da doença, orientar os idosos na prevenção de problemas de saúde, auxiliar e cuidar da reabilitação e reabilitação dos idosos, quando as doenças crônicas e o fim da vida, enfim, continuar a prestar assistência aos idosos

Santos *et al.* (2016, p.124) preconiza:

Para o avanço na gestão do cuidado ao idoso, os trabalhadores precisam caminhar para um “novo” paradigma de organização dos serviços, uma mudança no modelo de assistência. A integralidade do cuidado ao idoso permeia na articulação do saber e fazer de cada profissional.

Tuma (2019) enfatiza que na prestação de assistência igualitária, deve-se respeitar a valorização e a humanização do idoso. Como em todas as fases da vida humana, o papel da família é muito importante como fonte de apoio, emoção e cuidado, sendo esse apoio essencial para acolher e proporcionar conforto e segurança. Quando o foco do tratamento está nas reais necessidades dos pacientes idosos, o atendimento humanizado ajudará essas pessoas a se recuperar precocemente. Esses fatores trazem oportunidades mais rápidas para os pacientes, permitindo-lhes responder mais rapidamente aos procedimentos clínicos e manter sua saúde biopsicossocial, o que é muito importante para melhorar a saúde geral. Silva (2019) preconiza que é importante ressaltar que a ética nos serviços de enfermagem tem como tema central o respeito e o cuidado com a vida humana, estando sempre em consonância com o bem-estar e a assistência aos pacientes, além de fornecer uma base moralmente aceitável para o enfermeiro na relação com o cliente. Além disso, o “Código de Ética em Enfermagem” traz a importância de possuir conhecimentos teóricos, práticos e éticos inerentes ao setor para “aprimorar seus conhecimentos técnicos, científicos e culturais para apoiar sua prática profissional”. No que se refere aos profissionais de enfermagem e ao desempenho das suas funções, nos termos da lei, estes necessitam receber formação sobre as atividades de assistência ao idoso e procurar a melhor forma de os ajudar. Bem como divulgar informações sobre a existência do documento à população idosa e garantir a existência e o conhecimento dos seus direitos. Ou seja, o enfermeiro atua como um intermediário entre o idoso e a sociedade

em seu campo de atuação (TUMA, 2019). Os profissionais de enfermagem têm a maior responsabilidade no autocuidado do paciente idoso, e propõem ações que podem ser tomadas para minimizar ou prevenir os sinais e sintomas de diversas doenças. Desta forma, percebe-se que essas atividades estão trazendo alegria, participação e alegria aos idosos, seus familiares e outras pessoas.

Dependendo da complexidade da relação familiar, da carga de trabalho e dos requisitos permanentes para os serviços de enfermagem, a família pode muitas vezes entrar em conflito, especialmente o cuidador e o cuidado. Além dos idosos a serem cuidados, destaca-se também um olhar especial dos profissionais, ou seja, um olhar do cuidador, para que a qualidade da assistência prestada seja elevada e humana. Portanto, estratégias para atingir ou pelo menos minimizar as consequências de saúde doença do cuidador pode ser consideradas (SANTOS *et al.* 2016). Diante do exposto, deve-se presumir que, devido ao envelhecimento da população, a promoção e educação para a saúde, a prevenção e retardamento de doenças e fragilidades, a manutenção da independência e da autonomia são medidas a serem tomadas. Portanto, o enfermeiro deve garantir a qualidade de vida do idoso sob os princípios norteadores da integralidade, considerando que a preocupação integral com a família é uma forma de valorizar os sujeitos e seu meio de convivência, o que pode possibilitar às pessoas uma compreensão mais ampla da saúde e doença (PONTES *et al.*2019).

De acordo com Silva *et al* (2019 p.06):

É interessante que a enfermagem se alinhe como a prática social obrigatória. A enfermagem tem como natureza de seu fazer profissional a preocupação do cuidado com o outro. Nesse contexto, é o cuidado que confere a disposição de humanizar às pessoas, cabe ao profissional de enfermagem se atentar mais para o outro, sem torná-lo dependente de quem cuida.

A enfermagem humanizada na enfermagem é muito importante, pois pode possibilitar ao enfermeiro compreender a singularidade do paciente e sua complexidade como ser humano. Porém, estudos têm mostrado que a humanização é um desafio de longo prazo no campo dos serviços médicos, pois a modernidade, os avanços tecnológicos e imediatos têm influenciado a atuação dos profissionais, e o atendimento humanizado muitas vezes dá lugar à mecanização, indiferença e inconsistência. A sobrecarga de trabalho e a informatização da enfermagem muitas vezes tornam o trabalho da enfermagem mais remoto e robótico (VIEIRA; ALMEIDA, 2020). Para que o processo humanizado seja realizado, o enfermeiro e o paciente devem se manter em contato, o que envolve ouvir, avaliar sentimentos e comportamentos e considerar as necessidades para que possam planejar juntos as ações de enfermagem. Portanto, ao exercer a enfermagem de forma humanizada, o enfermeiro vai ultrapassar sua capacidade técnica e campo biológico, pois se compreende em sua própria vivência e expectativas (SILVA *et al.* 2020).

Da mesma forma, promove-se o cuidado à saúde, estabelece-se um vínculo de amizade e cuidado entre os profissionais e os usuários dos serviços de saúde e garante-se a cidadania dos atores sociais relevantes. Contudo, mesmo diante das políticas voltadas à humanização, verifica-se que em muitas organizações de saúde brasileiras existe a desvalorização dos trabalhadores de saúde além da precarização das relações de trabalho e a pouca participação na gestão dos serviços. Isto, não raro, promove uma des(humanização) dos processos de trabalho dos profissionais da saúde, que, diariamente, ainda convivem com as fragilidades e dificuldades de outros seres humanos expostos às expectativas de vida, saúde, doença e morte (SPRANDEL & VAGHETTI, 2020). Silva (2019) lembra que vale ressaltar que a enfermagem humanizada do enfermeiro é fundamental para a implementação e efetivação das ações previstas na Política Nacional do Idoso, no Estatuto do Idoso e na Política Nacional de Saúde do Idoso, devido à fundação dos serviços de enfermagem, que para promover uma vida boa, saúde e a qualidade de vida do idoso preconizada por essas três políticas brasileiras. Para realizar com sucesso um atendimento humanizado é necessário manter a harmonia

em tudo que compõe o sistema em termos de gestão, trabalhadores, recursos materiais ou usuários, e para enfrentar o crescimento da população idosa, a formação profissional é essencial. Este cenário conduz os trabalhadores a refletirem e agirem sobre sua relação com o trabalho, levando-os a organizarem-se ou desorganizarem-se mental, física e afetivamente para enfrentar os desafios diários. Para melhor compreender a importância do cuidado humanizado, basta considerar que os pacientes não buscam apenas soluções para seus problemas de saúde, mas também buscam alívio e conforto pessoal. Portanto, é necessário considerar as necessidades existentes, responder de forma solidária e capacitar quem busca o serviço. Oferecer um atendimento mais humanístico significa um aumento na responsabilidade compartilhada na produção saudável, bem como mudanças na cultura de atendimento ao paciente e gerenciamento do fluxo de trabalho. Tendo em vista a importância da enfermagem humanizada, é necessário que o enfermeiro ajuste continuamente seus métodos de prática e alie sua atuação técnica ao processo de respeito, simpatia, comunicação e diálogo, não só para compreender a problemática da doença, mas também para compreender as necessidades biológicas, psicológicas e sociais do paciente (CESÁRIO, 2018).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do presente trabalho trouxe a possibilidade de uma análise sobre o papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa, uma vez que a enfermagem visa o paciente como prioridade independente da sua idade. Nesse sentido, o atendimento humanizado está ligado à integralidade do cuidado, sendo assim, prevê a junção entre a qualidade técnica, tratamento e do relacionamento entre paciente e o profissional enfermeiro. Ressaltando que o enfermeiro precisa ter um olhar mais sensível ao paciente idoso, fazendo assim com que o mesmo se sinta confiante, confortável e acima de tudo cuidado. Observou-se após uma vasta pesquisa, que o atendimento humanizado da enfermagem traz inúmeros benefícios na vida do paciente idoso, ressaltando que este paciente apresenta limitações causadas pelo processo de envelhecimento. O atendimento humanizado envolve respeito ao paciente de um modo individual, desta forma o profissional não vai está lidando somente com a patologia, mas com uma pessoa, respeitando sua particularidade ofertando um atendimento mais humano. Sabe-se que um atendimento humanizado ajuda no diagnóstico de diversas patologias, tal como a recuperação no quadro clínico desses pacientes idosos. Espera-se, que após este estudo a importância do papel do enfermeiro no atendimento humanizado a pessoa idosa seja mais relevante, acredita-se que assim a qualidade de vida da pessoa idosa melhora diante de um atendimento mais humano. É fundamental que a humanização se faça presente na vida deste paciente idoso, uma vez que o mesmo exige um cuidado e atenção num grau maior, por conta das patologias causadas pelo processo de envelhecimento.

REFERÊNCIAS

Brasil. Ação Capacitação Dos Profissionais Da Atenção Básica
 Cesario, A. A humanização na terceira idade: uma abordagem acerca das políticas de saúde. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 08, Vol. 13, pp. 140-149, agosto de 2018. ISSN:2448-0959.

Fernandes, M.T.O; Soares, S.M. O desenvolvimento de políticas públicas de atenção ao idoso no Brasil. Rev. esc. enferm. USP vol.46 no.6 São Paulo Dec. 2012. https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S008062342012000600029&script=sci_arttext&tlng=pt Acesso em: 09 de outubro e 2020.

H.J. Longevidade: Qualidade de vida do idoso a partir da intervenção de enfermagem, Revista JRG de Estudos Acadêmicos -Ano II (2019), volume II, n.5(ago. /dez.) -, ISSN: 2595-1661. <http://revistajrg.com/index.php/jrg/about/submissions> . Acesso em: 15 de outubro de 2020.

<http://portalarquivos.saude.gov.br/images/pdf/2017/setembro/20/cadno-caderneta-HCor.pdf> . Acesso em: 07 de outubro de 2020.

<http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/100>. Acesso em: 07 de outubro de 2020.

https://doity.com.br/media/doity/submissoes/5da3ebd7-8990-46f4-901a-63a443cda1d7_humanizao-um-processo-necessario-em-todas-as-profissespdf.pdf . Acesso em: 09 de outubro de 2020.

<https://periodicos.unifor.br/RBPS/article/view/6413> . Acesso em: 18 de outubro de 2020. Acesso em: 18 de outubro de 2020.

Pontes, D.S.; Santos C.M.A.; Santana, E. L.; Oliveira E. P.; Batista M. Santana, M. E; Conceição, V. M; Souza, R. F; Dias, S. E; Araujo, J. S;

Santos, L. M. S. A. Percepção do acadêmico de enfermagem sobre a sistematização da assistência de enfermagem, 2011. Campo Grande (MS) <http://www.abeneventos.com.br/16senpe/senpe-trabalhos/files/0134.pdf> . Acesso em 15 de outubro de 2020.

Santos, S.C et al. Saúde do idoso: reflexões acerca da integralidade do cuidado. RevBrasPromoç Saúde, Fortaleza – Ceará, 2016.

Silva, A.C et al. Humanização: um processo necessário na área da saúde. Conexão Unifametro 2019; XV Semana Acadêmica ISSN: 2357-8645.

Silva, C. S; Cardoso, M. A; Linhares, E.O. S Humanização na saúde com ênfase no atendimento ao idoso prestado pelos profissionais de enfermagem, Revista Saúde MultidisciplinarRSM 2020.1; 7^o ed.

Silva, J. P. A. Humanização e cuidados de enfermagem à saúde da pessoa idosa. I Graduando do Curso de Enfermagem, do Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos – Uniceplac. uniceplac.edu.br Acesso em: 26 de outubro de 2020.

Sobre A Saúde Da Pessoas Idosa. Caderno de formação. São Paulo, 2017.

Sprandel, S. I. L; Vaghetti, H. H. 2012. Valorização e motivação de enfermeiros na perspectiva da humanização do trabalho nos hospitais Rev. Eletr. Enf. [Internet]. oct/dec;14(4):794-802. <https://revistas.ufg.br/fen/index>. Acesso em: 23 de outubro de 2020.

Tuma, K. S.R. 2019. A qualidade de vida e a contribuição da Enfermagem no cuidado ao idoso para promoção à saúde. Revista Internacional de Apoyo a laInclusión, Logopedia, Sociedad y Multiculturalidad. Volumen 5, Número 2, Junio 2019, ISSN: 2387-0907. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/riai/issue/view/358>. Acesso em: 15 de outubro de 2020.

Vieira PF, Almeida MAR. 2020. Humanização da assistência de enfermagem em pacientes idosos. Revista de Iniciação científica e Extensão. 2020; <(senaaires.com.br)>. Acesso em: 23 de outubro de.

www.nucleodoconhecimento.com.br/author/anderson-cesario . Acesso em: 07 de outubro de 2020.
