

ARTIGOS ESPECIAIS

A AMBIÊNCIA COMO FERRAMENTA DE HUMANIZAÇÃO E TECNOLOGIA

AMBIENCE AS A TOOL FOR HUMANIZATION AND TECHNOLOGY

EL AMBIENTE COMO UNA HERRAMIENTA DE HUMANIZACIÓN Y TECNOLOGIA

Eliana Ferreira Bender¹

Paulo Cauhy Petry²

Resumo

A Política Nacional de Humanização é uma das estratégias para alcançar a qualificação da atenção e da gestão em saúde no Sistema Único de Saúde (SUS). Configura-se como uma forma de tornar parceiros, tanto usuários como profissionais da saúde, buscando a qualidade dos serviços, em um projeto de corresponsabilidade e qualificação dos vínculos. Tem como uma das suas diretrizes a valorização da ambiência com organização de espaços saudáveis e acolhedores. O processo de internação pode gerar impactos devastadores na vida de qualquer ser humano tornando extremamente importante a criação de estratégias terapêuticas. Um hospital infantil não pode ser caracterizado como um local que atende ‘pessoas pequenas’, mas sim, como uma instituição que contemple as necessidades de um período do desenvolvimento chamado infância. Este artigo recomenda que viabilizar os conceitos de ambiência em hospitais infantis seria um avanço na direção da humanização dessas instituições. Tem o objetivo de analisar, por meio de uma revisão narrativa de literatura, realizada pela pesquisa em periódicos e artigos acadêmicos disponíveis na *internet*, como a ambiência, ou seja, a criação de espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis em hospitais infantis, podem servir como um aspecto de humanização. A adoção da ambiência só é factível com o uso de estratégias que envolvam relações de troca entre o profissional de saúde, a criança hospitalizada e seus familiares. Compreende também o uso da própria arquitetura como forma de proporcionar bem-estar à criança e sua família, além de facilitar o desenvolvimento do processo de trabalho dos profissionais de saúde. A ambiência, como um processo de humanização, é apontada como forma de resgatar a dignidade humana, mas somente será realidade se for compreendida sua real importância e os profissionais se sentirem protagonistas desse processo.

Palavras-chave: Ambiência. Humanização. Tecnologia em Saúde. Hospitalização Infantil.

Abstract

The National Humanization Policy is one of the strategies to achieve the qualification of health care and management in the Public Health System (SUS). Moreover, it is a way to join users as well as health professionals in order to obtain quality service in a project of co-responsibility and qualification of bonds. One of its guidelines is the promotion of ambience with the organization of healthy and friendly spaces. The hospitalization process may cause devastating impact in people's lives. That is

¹ Psicóloga. Hospital Nossa Senhora da Conceição, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: ebender@ghc.com.br

² Cirurgião-dentista. Mestre e Doutor em Epidemiologia. Professor associado do Departamento de Odontologia Preventiva e Social da Faculdade de Odontologia. Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, Rio Grande do Sul, Brasil. E-mail: petry.paulo@gmail.com

the reason why therapeutic strategies are extremely important. A children's hospital cannot be characterized as a place that takes care of smaller people, but an institution that meets the needs of the development period called childhood. This study suggests that implementing the concept of ambience in children's hospitals is an advance towards the humanization on this institution. With the objective of analyzing, through a narrative review of literature, conducted through research in periodicals and academic articles available on the internet, such as the ambience, that is, the creation of healthy, cozy and comfortable spaces in children's hospitals, can serve as an aspect of humanization. Ambience is only feasible with the use of strategies that involve exchange among the health professional, the hospitalized child and their relatives. It also includes the use of architecture itself as a way of providing well-being to the children and their families, as well as promoting the development health professionals work. Ambience, as a process of humanization is pointed out as a way of rescuing human dignity, but it will only be a reality if its real importance is understood and professionals feel they are protagonists in this process.

Keywords: Ambience. Humanization. Health Technology. Child Hospitalization.

Resumen

La Política Nacional de Humanización es una de las estrategias para lograr la cualificación de la atención y de la gestión en salud en el Sistema Único de Salud (SUS). Además, es una forma de tornar socios tanto los usuarios como los profesionales de salud buscando la calidad de los servicios, en un proyecto de corresponsabilidad y cualificación de los vínculos. Tiene como una de sus directrices la valorización del ambiente con la organización de espacios saludables y acogedores. El proceso de internación puede generar impactos devastadores en la vida de los seres humanos tomando extremadamente importante la creación de estrategias terapéuticas. Un hospital infantil no puede ser caracterizado como un local que atiende personas pequeñas, pero sí, como una institución que contemple las necesidades de un período del desenvolvimiento llamado infancia. Ese artículo recomienda que viabilizar el concepto de ambiente en los espacios para hospitales infantiles es un avance en la dirección de la humanización de esas instituciones. Con el objetivo de analizar, por medio de una revisión narrativa de la literatura, a través de la investigación en publicaciones de periódicos y artículos académicos disponibles en Internet, como el ambiente, es decir, la creación de espacios sanos, acogedores y confortables en hospitales de niños, puede servir como un aspecto de la humanización. El ambiente solo es factible con el uso de estrategias que involucren relaciones de cambio entre el profesional de salud, el niño hospitalizado y sus familiares. Involucra también el uso de la propia arquitectura como forma de proporcionar bien-estar al niño y su familia, además de facilitar o desenvolvimiento del proceso de trabajo de los profesionales de salud. El ambiente, como un proceso de humanización es apuntada como forma de rescatar la dignidad humana, pero solamente será realidad si comprendida en su real importancia y los profesionales se sintieren protagonistas.

Palabras clave: Ambiente. Humanización. Tecnología en Salud. Hospitalización Infantil.

Introdução

Segundo Merhy e Feuerwerker (2009), o trabalho em saúde tem compromisso com necessidades sociais e de seu usuário direto. Necessidade essa, com valor fundamental, que é a de mantê-lo vivo e com autonomia. O trabalho em saúde não pode ser analisado somente pela lógica do trabalho morto (equipamentos e saberes tecnológicos estruturados), pois o seu objeto não é plenamente estruturado e suas tecnologias de ação mais estratégicas se configuram em tecnologias de relação (MERHY, 2002). As relações que se estabelecem, as questões subjetivas envolvidas nesse encontro, que extrapolam os saberes tecnológicos estruturados, são classificadas como as tecnologias leves, como por exemplo, produção de vínculos, aconselhamento (PINHEIRO; MATTOS, 2005). Existe ainda uma terceira

classificação das tecnologias, as tecnologias leve/duras com saberes bem estruturados, que dirigem as intervenções em saúde, a exemplo da clínica, da epidemiologia e da economia em saúde (MERHY, 2002). O trabalho em saúde que se realiza sempre mediante o encontro entre trabalhador e usuário, é centrado no trabalho vivo em ato, que consome o trabalho morto, visando a produção do cuidado (MERHY; ONOCKO, 1997). Essa é a forma como Merhy (2002) classifica as tecnologias envolvidas no trabalho em saúde, entretanto, para outros autores a definição do cuidado refere-se ao tratar, respeitar, acolher e atender os seres humanos em seus sofrimentos, em grande medida originados de sua fragilidade (PINHEIRO; GUIZARDI, 2004). Neste sentido, as instituições de saúde assumem papel estratégico na absorção de conhecimentos de novas formas de agir e produzir integralidade em saúde, na medida em que se reúnem, no mesmo espaço, diferentes perspectivas e interesses de distintos atores sociais; todos atuando para a construção e reprodução de saberes e práticas integrais de atenção de cuidado e cuidados de saúde, assim como para a avaliação dos efeitos de uma política adotada (ONOCKO, 2003).

Conforme Gottfried e Brown (1986), no âmbito das instituições de saúde, é importante salientar que os hospitais carregam em sua história, forte componente para o afastamento das pessoas da sociedade, como uma forma de proporcionar proteção a essa mesma sociedade. Com o passar dos anos, os hospitais passaram por transformações e o olhar se focou na valorização da saúde e da pessoa humana. Emergiram os conceitos de humanização, ambiência e responsividade que interligam os usuários com os profissionais de saúde (ALLGAYER, 2011).

Cabe salientar que a hospitalização infantil vem acompanhada de sofrimento físico e psíquico pois afasta a criança de sua família, amigos, escola, interferindo em seu cotidiano e consequentemente em seu desenvolvimento de forma plena. Mesmo hospitalizada, a criança não perde suas características infantis, reforçando a importância de se ter tecnologias em saúde capazes de amenizar as mudanças provocadas pela hospitalização e aproximar a criança de seu universo infantil, tornando o ambiente no qual está inserido menos estressante e traumático (RIBEIRO; GOMES; THOFERN, 2014). Em função desta condição, em uma instituição hospitalar pediátrica, a humanização e a ambiência adquirem um papel de extrema importância no trabalho em saúde, bem como o reconhecimento das especificidades de uma hospitalização infantil (FRANCHI, 2010).

Hospitalização infantil

Momento de grande sofrimento físico e psíquico para a criança, considera-se que a hospitalização infantil acarreta mudanças estruturais e singulares na construção de sua subjetividade (FRANCHIN et al., 2006). A criança hospitalizada, além de ser submetida aos constantes procedimentos médicos e rotinas hospitalares, encontra-se distanciada de sua família, escola, brinquedos, amigos, de todo um ritmo de vida anterior que dá lugar a sentimentos diversos como dor, angústia, tristeza e medo da hospitalização e do ambiente hospitalar (FRANCHIN et al., 2006).

De acordo com Silva (2006), a hospitalização da criança pode causar graves prejuízos para o seu desenvolvimento. Fato que se agrava tanto na dependência do tempo de internação quanto da gravidade da doença. A autora relata ainda que, as restrições do ambiente hospitalar referentes ao seu espaço físico e às próprias limitações da criança, decorrentes da enfermidade, causam uma ausência de estímulos e diminuição das possibilidades de exploração do meio, podendo dessa forma, comprometer o desenvolvimento da criança. Oferecer um ambiente favorável, tendo um olhar dirigido às crianças, é uma forma de trabalhar a nas dependências dos hospitais. Desta forma, é possível acelerar a recuperação do paciente, diminuir seu tempo de permanência no hospital e, conseqüentemente, os custos decorrentes de sua internação (BRASIL, 2013).

Para Ferro e Amorin (2007), os enfermos, em sua maioria, não são preparados para submeterem-se aos constantes procedimentos que demandam uma internação e nem sabem o motivo da realização de certos exames, o que termina por tornar a hospitalização numa experiência traumática para a criança. Soares (2001) aponta problemas existentes na hospitalização infantil, como exemplo, o descuido de questões referentes aos aspectos psicológicos, pedagógicos e sociológicos envolvidos no processo. Os efeitos de uma hospitalização podem variar em decorrência da idade, experiências anteriores de hospitalização e de variáveis individuais em função das habilidades de enfrentamento presentes em cada pessoa, principalmente em uma das fases do desenvolvimento mais dinâmicas que é a infância (SOARES, 2001). No caso de crianças, a humanização do ambiente hospitalar se torna um recurso poderoso e preciso, pois as crenças e fantasias do pequeno paciente, seus medos e suas angústias são tratadas de forma humanizada e com todo o respeito necessário ao estado de sofrimento em que se encontra. Quando uma criança é tratada de forma transigente, seu retorno à saúde pode até mesmo ser acelerado (WINNICOTT, 1975). Isso demonstra o quanto o processo de humanização pode auxiliar a criança no resgate de um melhor bem-estar e acolhimento durante a hospitalização.

Humanização e ambiência

Pinheiro e Guizardi (2004) referem que a implantação de modelos ideais, em qualquer processo, requer também condições ideais para a sua realização; no campo da saúde as instituições assumem papel estratégico na absorção dos conhecimentos de novas formas de agir e produzir integralidade em saúde, tendo no mesmo espaço diferentes perspectivas e interesses de distintos atores sociais. As tendências da gestão hospitalar se modificam de acordo com as necessidades apresentadas em diferentes momentos históricos, além disso, percebe-se o aumento e aprimoramento das tecnologias em saúde, que agregam resolutividade aos cuidados oferecidos (STAKE, 2011). Humanizar a prestação dos serviços de saúde deve compreender a arquitetura hospitalar, a higienização, a utilização de cores suaves, favorecendo o desenvolvimento das atividades dos profissionais e a permanência dos usuários (SILVA, 2006).

Na perspectiva da humanização dos serviços e das práticas profissionais, foi criada em 2003, a Política Nacional de Humanização – PNH (CECCIM; CARVALHO, 1997), que aposta na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho, tendo como uma de suas diretrizes transversal a Ambiência, que é definida sendo a criação de espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitam a privacidade, propiciam mudanças no processo de trabalho e sejam locais de encontro entre as pessoas (RIBEIRO; GOMES; THOFERN, 2014). Esta compreensão de ambiência como diretriz da PNH é norteadada por três eixos principais (BRASIL, 2013): o espaço que visa a confortabilidade; o espaço como ferramenta facilitadora do processo de trabalho e a ambiência como espaço de encontro entre os sujeitos.

Conforme Ribeiro, Gomes e Thofern (2014), na saúde, a ambiência compreende o espaço físico, social, profissional e de relações interpessoais, que deve estar em sintonia com um projeto de saúde voltada para a atenção acolhedora, resolutiva e humana. Desta forma, se estará considerando uma forma de aplicar um conhecimento para solução ou redução de problemas de saúde, ou seja, valendo-se de uma tecnologia em saúde.

Ambiência hospitalar, segundo Gomes et al. (2011), se refere ao tratamento dado ao espaço físico, social, profissional e de relações interpessoais diretamente envolvido com a assistência à saúde, devendo proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humanizada. Ao trabalhar o tema ambiência, deve-se conhecer e respeitar as características e valores do local em que se está atuando. A ambiência pode ser considerada como uma inovação, sendo que inovar implica em adotar novas tecnologias, novidades ou aperfeiçoamentos no ambiente produtivo ou social, resultando em novos produtos, processos, serviços, marketing (BRASIL,

2013). Os efeitos da imagem sobre o sujeito vão muito além de suas relações com as palavras, passam por relações da ordem do inconsciente e da subjetividade humana que, contextualizados no ato de comunicar, geram efeitos persuasivos (GIORGENON; SOUSA; PACIFICO, 2014).

As estratégias apontadas na revisão da literatura apresentam contribuições que transcendem o bem-estar da criança, englobando aspectos relacionais entre a equipe de saúde, a criança e sua família com relação à utilização de práticas lúdicas no cuidado em pediatria (MERHY; ONOCKO, 1997). Configuram-se, assim, intervenções terapêuticas que facilitam a interação entre a criança e a equipe de saúde, gerando um ambiente alegre, calmo e sereno, contribuindo para a qualidade da relação humana tão necessária à efetivação do cuidado (OLIVEIRA, 2005). Destaca-se a importância do reconhecimento de que tecnologias em saúde são mais do que o trabalho baseado em equipamentos tecnológicos, são também as relações que se estabelecem como peça fundamental no processo de trabalho, consiste em olhar a saúde de uma forma integral (MERHY, 2002; PINHEIRO; GUIZARDI, 2004). Além disso, salienta-se a importância em dispor de recursos materiais (incluindo a própria arquitetura) e humanos para melhor assistir a criança hospitalizada, e também recomendam a participação ativa da criança na construção da ambiência, de forma a configurar o ambiente pediátrico em uma casa longe de casa.

Metodologia

Este é um estudo de revisão narrativa de literatura, realizado por meio da pesquisa em periódicos e artigos acadêmicos disponíveis na *internet*, pelos portais Scientific Electronic Library (SciELO) na URL www.scielo.br, Google Acadêmico na URL www.scholar.google.com.br e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) na URL <https://bvsalud.org>.

As palavras-chave utilizadas para a busca de artigos foram as seguintes: ambiência, humanização, tecnologia em saúde, hospitalização infantil.

Principais resultados

O presente estudo constatou que desde a criação da Política Nacional de Humanização (PNH) as instituições de saúde têm implementado estratégias para construir ambiências acolhedoras e harmônicas, que contribuam para melhorar a assistência à criança hospitalizada em unidades pediátricas. Tais estratégias envolvem relações de troca entre os profissionais de saúde, a criança hospitalizada e seus familiares, as quais podem ser mediadas

por atividades lúdicas, e/ou pela alteração dos espaços físicos com motivos do universo infantil. Também, compreendem o uso da própria arquitetura como forma de proporcionar bem-estar à criança e seus familiares, além de facilitar o desenvolvimento do processo de trabalho dos profissionais de saúde.

As estratégias encontradas por este estudo, buscam contribuir para melhorar a assistência à criança hospitalizada, evidenciando que a ambiência se constitui em um importante pilar para a humanização da unidade pediátrica, atuando sensivelmente na reestruturação do processo de produção de saúde.

Considerando o declínio ocorrido nos últimos anos e a pouca expressão quantitativa das publicações acerca da temática de humanização do ambiente de pediatria, ressalta-se a necessidade de investimento em pesquisas e publicações para que não ocorra a invisibilidade da PNH e para que as estratégias apontadas neste estudo não configurem ações isoladas e desarticuladas de uma efetiva política nacional de saúde.

Referências

- ALLGAYER, C. J. (org.). **Gestão e saúde**: temas contemporâneos abordados por especialistas do setor. Porto Alegre: Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde, 2011.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização**. Brasília: MS, 2013. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Ambiência**. Brasília: MS, 2013. Disponível em: <bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ambiencia_2ed.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.
- CECCIM, R. B.; CARVALHO, P. R. A. **Criança hospitalizada**: atenção integral como escuta a vida. Porto Alegre: UFRGS, 1997.
- FERRO, F. O.; AMORIM, V. C. O. As emoções emergentes na hospitalização infantil. **Rev. Eletrônica Psicol.**, Coimbra, v. 27, n. 1, p. 1-5, 2007.
- FRANCHIN, D. S. et al. Prática na enfermagem pediátrica: um colorido na clínica winnicottiana. **Rev. SBPH**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 71-80, jun. 2006. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-08582006000100006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 16 jul. 2019.
- FRANCHI, A. C. Estratégia persuasiva e intenção comunicativa da imagem. **Comunicação & Inovação**, São Caetano do Sul, v. 4, n. 7, p. 20-28, 2010. Disponível em: <http://seer.uscs.edu.br/index.php/revista_comunicacao_inovacao/article/view/570>. Acesso em: 16 jul. 2019.
- GIORGENON, D.; SOUSA, L. M. A.; PACIFICO, S. M. R. Sujeito, corpo e um espelho (cibernético): a memória em imagem e em discurso. **Tempo psicanal.**, Rio de Janeiro, v. 46, n. 1, p. 81-

97, jul. 2014. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-48382014000100007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 16 jul. 2019.

GOMES, I. L. V. et al. Humanização na produção do cuidado à criança hospitalizada: concepção da equipe de enfermagem. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, p. 125-135, mar./jun. 2011. Disponível em: <<http://www.revista.epsjv.fiocruz.br/upload/revistas/r336.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2019.

GOTTFRIED, A. W.; BROWN, C. C. **Play interactions**: the contribution of play material and parental involvement in children's development. Lexington: Lexington Books, 1986.

MERHY, E. E.; FEUERWERKER, L. C. M. Novo olhar sobre as tecnologias de saúde: uma necessidade contemporânea. In: MANDARINO, A. C. S.; GOMBERG, E. (org.). **Leituras de novas tecnologias e saúde**. São Cristóvão: Editora UFS, 2009. p. 29-74.

MERHY, E. E. **Saúde**: a cartografia do trabalho vivo. São Paulo: Hucitec, 2002.

MERHY, E. E.; ONOCKO, R. **Agir em saúde**: um desafio para o público. São Paulo: Hucitec, 1997.

OLIVEIRA, M. M. O. **Hospitalização infantil**: o brincar como espaço de ser e fazer. São Paulo: Faculdades de Ciências e Letras de Assis, UNESP, 2005.

ONOCKO, C. R. T. A gestão: espaço de intervenção, análise e especificidades técnicas. In: CAMPOS, G. W. S. **Saúde Paidéia**. São Paulo: Hucitec, 2003. p. 122-149.

PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (org.). **Construção da integralidade**: cotidiano, saberes e práticas em saúde. Rio de Janeiro: UERJ/IMS, 2005.

PINHEIRO, R.; GUIZARDI, F. I. Cuidado e integralidade: por uma genealogia de saberes e práticas no cotidiano. In: PINHEIRO, R.; MATTOS, R. A. (org.). **Cuidado**: as fronteiras da integralidade. Rio de Janeiro: Hucitec: Abrasco, 2004. p. 21-36.

RIBEIRO, J. P.; GOMES, G. C.; THOFERN, M. B. Ambiência como estratégia de humanização da assistência na unidade de pediatria: revisão sistemática. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 48, n. 3, p. 530-539, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n3/pt_0080-6234-reeusp-48-03-530.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.

SILVA S. M. M. Atividades lúdicas e crianças hospitalizadas por câncer: o olhar dos profissionais e das voluntárias. In: BONTEMPO, E.; ANTUNHA, E. G.; OLIVEIRA, V. B. (org.). **Brincando na escola, no hospital, na rua**. Rio de Janeiro: Wak, 2006. p. 127-142. Disponível em: <<https://psicologado.com/atuacao/psicologia-hospitalar/a-importancia-do-brincar-no-ambiente-hospitalar-da-recreacao-ao-instrumento-terapeutico>>. Acesso em: 16 jul. 2019.

SOARES, M. R. Z. Hospitalização infantil: análise do comportamento da criança e do papel da psicologia da saúde. **Pediatr. Mod.**, São Paulo, v. 37, n. 11, p. 630-632, nov. 2001.

STAKE, R. E. **Pesquisa qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011.

WINNICOTT, D. W. **O brincar & a realidade**. Rio de Janeiro: Imago Editora, 1975. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4490693/mod_resource/content/0/brincar_e_a_realidade_winnicott.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2019.