

# ciência plural

## ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NO AMBIENTE HOSPITALAR: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

*Strategies for humanizing assistance in the hospital environment: an integrative review*

*Estrategias para humanizar la asistencia en el entorno hospitalario: una revisión integrativa*

**Julyenne Dayse de Oliveira Ferreira** • Enfermeira especialista em Saúde Coletiva com ênfase em Saúde da Família- Universidade Federal do Rio Grande do Norte- UFRN • E-mail: julyennedayse@hotmail.com

**Diego de Sousa Dantas** • Professor Adjunto II - Universidade Federal de Pernambuco-UFPE. Doutor em Biotecnologia • E-mail: diegodantas1@gmail.com

**Thaissa Hamana de Macedo Dantas** • Fisioterapeuta Doutoranda em Saúde Coletiva UFRN • E-mail: thaissa\_hamana@hotmail.com

**Danilo Erivelton Medeiros Dias** • Graduando em Enfermagem Faculdade Uninassau, Parnamirim-RN • E-mail: demdias\_show@hotmail.com

**Ivanaldo Luna da Silva Santos** • Fisioterapeuta UFRN • E-mail: ivanfisio2018@gmail.com

**Taynah Neri Correia Campos** • Enfermeira - Mestre em Saúde Coletiva - UFRN • E-mail: taynahneri@hotmail.com

**Autor responsável pela correspondência:**

**Taynah Neri Correia Campos** • E-mail: taynahneri@hotmail.com

## RESUMO

**Introdução:** Este artigo apresenta uma revisão integrativa da literatura referente às estratégias de humanização no ambiente hospitalar. **Objetivo:** Identificar e analisar a produção de conhecimento acerca das estratégias que as instituições e profissionais de saúde têm implementado para humanizar a assistência nesse ambiente. **Metodologia:** O levantamento de artigos foi realizado via Lilacs, MedLine, Portal de Periódicos da Capes e SciELO orientado pela questão norteadora: quais as estratégias de humanização da assistência que têm sido implementadas no ambiente hospitalar? Foram incluídos artigos originais de pesquisa observacional; publicados em português, inglês ou espanhol; sem limites quanto ao ano de publicação. **Resultados:** No total, 19 artigos compuseram o corpo de análise da revisão e sintetiza exemplos de estratégias implementadas em diversos serviços hospitalares: práticas lúdicas no cuidado através de brinquedos, projetos como Biblioteca Viva, terapias através de palhaços e animais, músicas, e a leitura mediada. **Conclusões:** As estratégias de humanização encontradas oferecem subsídios para que profissionais e gestores possam multiplicar tais estratégias de humanização de modo a ampliar e melhorar a sua realidade. Porém, cabe observar que ao criá-las deve-se conhecer e respeitar a particularidade das instituições em que está se operando, para que seja possível comparar e avaliar se a utilização resultará em benefícios e eficácia.

**Palavras-Chave:** Humanização da Assistência; Hospitais; Assistência Hospitalar.

## ABSTRACT

**Introduction:** This article presents an integrative literature review regarding humanization strategies in the hospital environment. **Objective:** To identify and analyze the production of knowledge about the strategies that institutions and health professionals have implemented to humanize care in this environment. **Methodology:** The survey of articles was carried out through Lilacs, MedLine, Portal de Periódicos da Capes and SciELO guided by the guiding question: what strategies of humanization of care have been implemented in the hospital environment? Original articles of observational research were included; published in Portuguese, English or Spanish; without limits as to the year of publication. **Results:** In total, 19 articles comprised the content of the review analysis and summarizes examples of strategies implemented in various hospital services: playful practices in care through toys, projects such as Biblioteca Viva, therapies through clowns and animals, music, and reading mediated. **Conclusions:** The humanization strategies found offer subsidies so that professionals and managers can multiply such humanization strategies in order to expand and improve their reality. However, it should be noted that when creating them, one must know and respect the particularity of the institutions in which they are operating, so that it is possible to compare and evaluate whether the use will result in benefits and effectiveness.

**Keywords:** Humanization of Assistance; Hospitals; Hospital Care.

## RESUMEN

**Introducción:** Este artículo presenta una revisión integradora de la literatura sobre estrategias de humanización en el ámbito hospitalario. **Objetivo:** Identificar y analizar la producción de conocimiento sobre las estrategias que las instituciones y los profesionales de la salud han implementado para humanizar el cuidado en este entorno. **Metodología:** La encuesta de artículos se realizó a través de Lilacs, MedLine, Portal de Periódicos da Capes y SciELO guiada por la pregunta orientadora: ¿qué estrategias de humanización del cuidado se han implementado en el ámbito hospitalario? Se incluyeron artículos originales de investigación observacional; publicado en portugués, inglés o español; sin límites en cuanto al año de publicación. **Resultados:** En total, 19 artículos cubren el contenido del análisis de la revisión y sintetizan ejemplos de estrategias implementadas en diferentes servicios hospitalarios: prácticas lúdicas en el cuidado a través de juguetes, proyectos como Biblioteca Viva, terapias a través de payasos y animales, música y lectura mediado. **Conclusiones:** Las estrategias de humanización encontradas ofrecen subvenciones para que los profesionales y directivos puedan multiplicar dichas estrategias de humanización con el fin de ampliar y mejorar su realidad. Sin embargo, cabe señalar que al crearlos se debe conocer y respetar la particularidad de las instituciones en las que se encuentran operando, de manera que sea posible comparar y evaluar si el uso redundará en beneficios y efectividad.

**Palabras clave:** Humanización de la Atención; Hospitales; Atención Hospitalaria.

## Introdução

A humanização é um dos eixos norteadores das práticas de gestão dos serviços e qualificação da atenção à saúde em todas as instâncias do SUS. Significa ofertar atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, como melhoria nos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais. Autonomia e protagonismo do indivíduo são valores que fazem parte desta política<sup>1</sup>.

A política Nacional de Humanização ocupa extensões cada vez maiores, em especial na assistência, definindo estratégias de valorização e crescimento profissional, preconizando a participação e a educação permanente dos trabalhadores da saúde. No entanto, a realidade contradiz com suas estratégias, havendo pouca participação profissional nas decisões, escassez da mão de obra qualificada e baixos investimentos na educação continuada e institucionais<sup>1</sup>.

O hospital é um ambiente que desperta tensão e incertezas, uma vez que o vínculo com o mesmo se dá por meio de uma situação difícil e delicada de morbidade<sup>3</sup>. Dentro deste contexto, os hospitais são desafios a serem enfrentados por terem dificuldades de mudanças, pois estão inseridos numa rígida estrutura tanto organizacional como gerencial, existindo fragmentação nas relações e indefinições na assistência, no vínculo e no acesso às informações, desigualdade e pouca participação dos trabalhadores na gestão<sup>2</sup>.

Não existem, portanto, caminhos fáceis para mudanças na assistência hospitalar humanizada, pois além de complexa, é um processo lento e gradual, por isso é necessário o envolvimento de diversas instâncias, com alterações de antigos paradigmas por novos hábitos, e busca da participação democrática, com soluções úteis e adequadas a cada realidade<sup>2</sup>.

Nesse sentido, como exemplo de estratégias humanizadoras no contexto hospitalar, a criança precisa de um ambiente lúdico como apoio para o tratamento e seu desenvolvimento. As práticas lúdicas como a música, contos infantis, brinquedoteca, entre outras, reforçam a intenção de que a criança não deve parar de

brincar enquanto se encontra no hospital. Nota-se que o brincar e o imaginar devem acompanhar o atendimento da criança somando a uma assistência humanizada.

Diante dessa nova conjuntura na humanização da assistência hospitalar, o objetivo do estudo é identificar e analisar a produção de conhecimento acerca das estratégias que as instituições e profissionais de saúde têm implementado para humanizar a assistência nesse ambiente.

## Metodologia

Trata-se de uma revisão integrativa conduzida com base nas recomendações propostas no guia Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses – PRISMA<sup>3</sup> e Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions<sup>4</sup>. Ao apontar as melhores evidências acerca da intervenção analisada, esse tipo de estudo configura-se como importante instrumento de atualização dos profissionais de saúde, permitindo a utilização dos seus achados de forma pragmática<sup>5</sup>.

A partir da pergunta de pesquisa: quais as estratégias de humanização da assistência que têm sido implementadas no ambiente hospitalar? foi realizada a busca pelos artigos nas bases de dados: Literatura Latino Americana e do Caribe (Lilacs), Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MedLine), Portal de Periódicos da Capes, Scientific Electronic Library Online (SciELO). Foram incluídas também as bases da Organização Pan-Americana de Saúde (Opas) e da OMS. Após consulta nos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), utilizou-se como palavras-chave durante a busca uma combinação dos termos (humanização AND ambiente hospitalar) e (humanização AND assistência hospitalar).

Para a seleção dos artigos, foram estabelecidos como critérios de inclusão: artigos originais de pesquisa observacional; publicados em português, inglês ou espanhol; sem limite quanto ao ano de publicação, com disponibilidade do texto na íntegra, permitindo verificar a consonância dos estudos com o desfecho avaliados nesta revisão; com disponibilidade do texto na íntegra online. Foram excluídos artigos

presentes em mais de uma base de dados, entradas duplicadas, e os que analisam desfecho diferente do objetivo da presente revisão.

A etapa de identificação dos artigos envolveu a busca independente de dois revisores nas bases de dados, realizada em maio de 2017, com uma atualização em Junho de 2020 e inclusão de outros artigos pertinentes não localizados por meio da busca. Na fase de triagem, os artigos foram pré-selecionados com base no título e resumo e, em seguida, foi avaliada a elegibilidade do manuscrito pela leitura do texto na íntegra. Os artigos que abordavam estratégias pautadas na humanização da assistência no ambiente hospitalar foram incluídos na revisão e, posteriormente, analisados criticamente na síntese qualitativa. Ao final de cada etapa foi realizada uma reunião de consenso entre os pesquisadores para resolver as discordâncias.

## Resultados

A busca inicial resultou em 554 artigos, foram acrescentados a esses sete outros artigos que possuem relação com o tema a partir de outras referências. Após a exclusão de 88 artigos, foi realizada a etapa de triagem pelo título e resumo com os 473 artigos restantes. Desses, apenas 28 estudos foram analisados por meio do texto integral. Ao final foram incluídos 19 artigos. Todas as etapas estão pormenorizadas na Figura 1.

Os 19 artigos incluídos nesta revisão foram avaliados qualitativamente quanto ao ano de publicação, tipo do estudo, estratégias implementadas, áreas do hospital envolvidas e público-alvo, bem como resultados alcançados. Esses dados são mostrados no quadro 1.

A partir do quadro 1 pode-se perceber que a maioria dos estudos foi publicada no ano 2009 e são artigos qualitativos, do tipo relato de experiência.

Com relação às estratégias implementadas, elas compreendem oficinas de sensibilização, práticas lúdicas, narrativas de contos infantis à beira do leito, rede de contatos, terapias com animais, participação da criança na eleição de texturas e cores em ambientes hospitalares, musicoterapia, brincadeiras leito a leito e implantação de visita ampliada.

As estratégias analisadas nos artigos são dirigidas principalmente aos setores de internações, entre os quais as unidades de pediatria tiveram maior prevalência. Dentre os grupos envolvidos nas intervenções, o que mais se destacou foi o de crianças, seguido da equipe assistencial e administrativa, gestores, estudantes e acompanhantes.

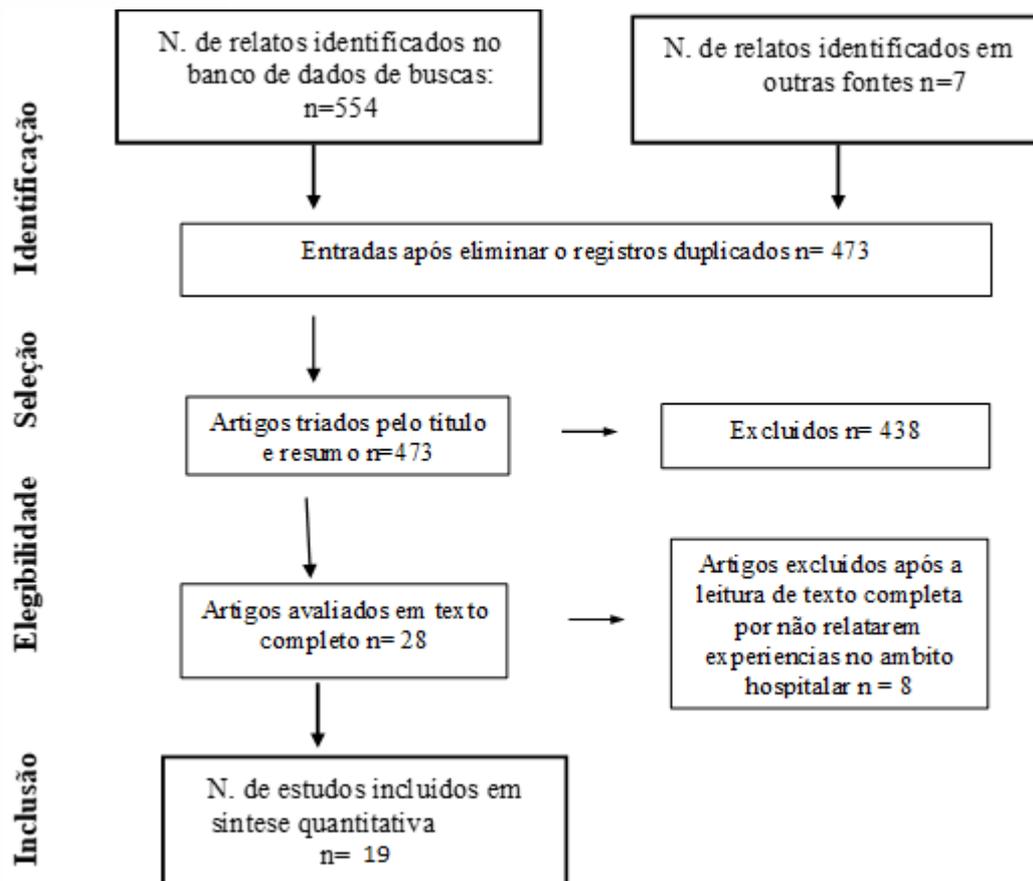


Figura 1: Fluxograma das etapas da revisão integrativa. Santa Cruz, 2020.

Quadro 1: Síntese qualitativa dos artigos incluídos na revisão integrativa. Santa Cruz/RN, 2020.

Autoria e ano	Tipo de estudo	Estratégia implementada	Área/setor do hospital	Público/ classe profissional	Resultados
Moraes et al. (2009)	Estudo qualitativo (Investigação narrativa)	Realizaram-se oficinas de sensibilização/capacitação sobre o sentido da humanização da assistência para cada grupo de profissionais	Recepção/Unidades de Terapia Intensiva Neonatal e Adulto/ Unidade Pré-Parto/ Centro Obstétrico/ Alojamento Conjunto/ Ambientes de espera das consultas ambulatoriais e do pronto-atendimento/ Ambiente das diretorias da instituição e ambulatório	Profissionais da equipe assistencial e administrativa	Implantação do Comitê de Acolhimento e Humanização da Assistência Materno-Neonatal na unidade hospitalar, provendo melhor desempenho individual e coletivo no exercício laboral
Falk et al (2009)	Relato de experiência	Criação da Rede de Contatos e desenvolvimento de estratégias para melhorar os processos de trabalho, atenção e gestão com base na política de humanização	Não limitou os setores, buscou envolver o maior número deles	Profissionais da administrativa e assistencial	Várias ações como: revisão de processos de trabalho, criação do Link - L- Humanização, produção da “carta de intenções” aconteceram nas diversas áreas envolvidas, demonstrando que o dispositivo das redes é ferramenta precioso para a instituição oferecendo indicadores para a humanização
Ceribelli et al (2009)	Pesquisa qualitativa (estudo exploratório)	Projeto Biblioteca Viva, onde funcionários e voluntários capacitados realizavam a mediação de leitura de histórias infanto-juvenis para a criança e ao adolescente hospitalizados	Clínica Pediátrica	14 crianças internadas na pediatria	Constatou-se que a mediação de leitura atuou facilitando os diálogos e o relacionamento, ampliando o processo diagnóstico e terapêutico e valorizando o processo de desenvolvimento de crianças, familiares e equipe de saúde
Gesteira et al (2014)	Estudo descritivo com abordagem qualitativa	Narrativa de contos infantis à beira o leito do paciente durante 20 a 30 minutos	Clínica pediátrica	12 crianças hospitalizadas e suas famílias	Favorecimento do bem-estar físico, psíquico e social dos envolvidos, bem como momento de interação entre os mesmos

Coad, Nigel (2008)	Estudo sequencial desenvolvido em duas fases: fase 1 qualitativa e fase 2 quantitativa	Participação das crianças e jovens na escolha de temas, texturas e cores da nova unidade de pediatria	Unidade pediátrica	Fase 1: 40 crianças e jovens, dos quais 10 apresentavam necessidades adicionais de aprendizagem e deficiências físicas. Fase 2: 140 crianças e jovens que estavam ou estiveram hospitalizados	Foram obtidas informações importantes acerca das preferências das crianças e jovens sobre o ambiente hospitalar, contribuindo para o planejamento, adequação e decoração da nova unidade pediátrica
Corrêa, Blasi (2009)	Estudo qualitativo exploratório	Sessões de musicoterapia (flauta) durante 30 - 40 minutos, após as 18 horas, 5 dias por semana	Área de isolamento da unidade de internação pediátrica	Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem da unidade de internação pediátrica	A música foi percebida como benéfica, promovendo efeitos de relaxamento, tranquilidade e maior facilidade de interação entre a criança e a equipe
Brito et al (2009)	Estudo qualitativo fenomenológico	Aprender dos acadêmicos de Enfermagem o fazer práticas lúdicas com crianças hospitalizadas durante a formação profissional	Unidade Pediátrica	16 acadêmicos do oitavo período do Curso de Enfermagem	Percebeu-se que a inserção do lúdico em pediatria se processa de forma gradativa, e que existe a necessidade de rever a formação acadêmica de forma que os conteúdos enfatizem a humanização e integralização da assistência
Silva et al (2010)	Estudo exploratório com abordagem qualitativa	Leitura e contação de histórias complementadas por desenhos	Unidade de neurologia pediátrica	Quatro crianças e seus acompanhantes, além de 10 profissionais da equipe de enfermagem	A leitura agiu positivamente sobre o comportamento da criança hospitalizada, sendo considerada pelas mães uma estratégia para o enfrentamento da hospitalização. A equipe assistencial apontou a leitura como auxílio terapêutico no processo de recuperação da criança
Kobayashi et al (2009)	Relato de Experiência	Desenvolvimento e implantação do Projeto Amicão (Terapia Assistida por Animais)	Clínica Pediátrica, Setor de Cirurgia Pediátrica, Psiquiatria e Setor Pediátrico	Pacientes internos do Hospital	Os resultados alcançados entre pacientes, acompanhantes e profissionais da saúde foram positivos, sendo observadas reações de entusiasmo, alegria e ternura
Progianti, Mouta (2009)	Estudo qualitativo histórico-social	Oficinas de sensibilização dos profissionais e designação de uma enfermeira para assessorar a implantação de práticas humanizadas	Maternidade	Profissionais e gestores da Maternidade	Embora as sensibilizações não tenham sido eficientes para que os profissionais médicos incorporassem os valores do modelo humanizado, a enfermeira obstétrica conseguiu incorporar as práticas humanizadas em sua rotina de serviços

Chaves, Nehmy (2009)	Relato de caso	Projetos de extensão relativos à humanização e implantação da visita ampliada	Vários setores do hospital	Estudantes, usuários, funcionários e gestores da unidade	As duas experiências se mostraram capazes de proporcionar mudanças positivas na relação entre a equipe e os usuários, bem como nos processos de trabalho. Faz-se necessário, no entanto, repensar a cultura institucional, de forma a garantir o protagonismo ao usuário
Nehmy et al (2010)	Relato de caso	Realização de brincadeiras leito a leito, semanalmente e em grupo nas datas festivas, utilizando recursos das artes cênicas	Unidades pediátricas	Pacientes hospitalizados nas unidades pediátricas	As atividades lúdicas contribuem para quebrar a rotina das crianças hospitalizadas e possibilita o contato do estudante com o paciente desde o início do curso, aprimorando a habilidade de escuta cuidadosa de suas demandas. As atividades lúdicas modificam positivamente a rotina das crianças hospitalizadas, contribuindo também no processo de formação dos estudantes de medicina
Bergold et al (2009)	Pesquisa Qualitativa	Estudo em duas fases: 1 - acompanhamento das sessões de musicoterapia em uma unidade hospitalar. -2 - realização de dinâmica musical com enfermeiros e estudantes de pós-graduação	Unidades de internação do Hospital	14 clientes hospitalizados (fase 1) e 11 enfermeiros (fase 2)	A visita musical constituiu-se como tecnologia para o cuidado expressivo, pois promoveu conforto, ludicidade, expressão emocional e integração entre os clientes e destes com o ambiente hospitalar. A dinâmica musical mobilizou a produção de subjetividades e despertou aspectos criativos relacionados ao cuidado
Utsunomiya et al (2012)	Relato de experiência	Atividades lúdicas realizadas por duplas de palhaços	Unidades de internação do hospital	Pacientes e equipe assistencial	A presença dos palhaços gera satisfação entre os pacientes, criando um ambiente de descontração. As ações contribuem ainda na formação dos alunos, incentivando a abordagem humanizada
Agudo, Trinca (2012)	Estudo qualitativo	Narrativa de histórias infantis	Hospital Municipal de uma cidade de médio porte	Três crianças hospitalizadas por doenças respiratórias	A abordagem proporcionou a criação de um ambiente mais acolhedor para a criança e seus acompanhantes, favorecendo a humanização da assistência

Isayama et al (2009)	Relato de Experiência	Realização de atividades lúdicas dentro do ambiente hospitalar e visitas a pontos turísticos da cidade	Ambulatório de hematologia	Crianças atendidas pela clínica de Hematologia e irmãos que as acompanham	Perceberam-se algumas mudanças nos pacientes e familiares: novos comportamentos e concepções acerca dos espaços, da hospitalização, da humanização, do brincar, do lazer, da infância, mudanças nas concepções das crianças e suas famílias acerca da hospitalização, do brincar do lazer e da infância
Mendes, Broca, Ferreira (2009)	Pesquisa qualitativa e descritiva	Contribuição das leituras lúdicas para as crianças hospitalizadas	Enfermarias	10 crianças hospitalizadas; 10 acompanhantes; 7 mediadores de leitura; e 10 membros da equipe de enfermagem	Evidenciaram-se os benefícios da leitura no bem-estar das crianças e seus acompanhantes, favorecendo o trabalho da equipe de saúde. Esta atividade é uma estratégia de humanização do cuidado que diminui a sobrecarga psíquica e proporciona conforto emocional à criança, amenizando seu sofrimento
Dal' Bosco EB, Barancelli MDC, Gobatto M et al. (2019)	Estudo descritivo (relato de experiência)	Prática acadêmica em terapias lúdicas desenvolvidas por acadêmicos	Pediatria	Crianças hospitalizadas, tanto no leito, como em um espaço fora da unidade de internação	Evidenciou-se que iniciativas como a dos Enfermeiros da Alegria, que possibilita a presença do palhaço e das brincadeiras infantis no ambiente hospitalar, proporcionam novos significados ao cuidar
Souza JB et al (2019)	Relato de experiência	Projeto de extensão com Musicoterapia	Enfermarias da unidade da oncologia, radioterapia e quimioterapia	Pacientes oncológicos e de seus familiares	A participação nessa atividade de extensão proporcionou aos acadêmicos e aos promotores do evento a oportunidade de desenvolver um olhar diferenciado sobre o paciente e sobre o ato de cuidar e o despertar de um sentimento tão nobre e significativo, que é o cuidado humanizado no serviço de saúde

## Discussão

O constante debate acerca da temática da humanização merece destaque, através de publicações e pesquisas, de modo a promover maior visibilidade da Política Nacional de Humanização e com isso estratégias sejam apontadas, desde que não configurem ações isoladas e desarticuladas de uma política de saúde. Este estudo diferencia-se de outros já realizados sobre o tema, em virtude da capacidade de auxiliar a tomada de decisão e melhoria da prática clínica no ambiente hospitalar.

O ambiente hospitalar é tenso e geralmente desgastante para o paciente. Por maior que seja o suporte tecnológico disponível, este não substitui o contato humano, a sensibilidade, a atenção e o cuidado. Nesse sentido, a humanização no ambiente hospitalar é um assunto altamente discutido durante a formação de profissionais de saúde, justamente para que ao entrar no mercado eles saibam agir de maneira a tornar todo e qualquer atendimento o mais adequado possível. Quando estratégias são aplicadas no intuito de desenvolvimento do cuidado, especialmente quando se refere ao projeto Humaniza SUS, adequam os serviços ao ambiente e ao usuário e reflete uma ambiência acolhedora especialmente no ambiente hospitalar.

A maioria dos artigos evidenciou que a temática de humanização do ambiente hospitalar tem um maior enfoque no público pediátrico, permitindo que os pesquisadores avaliem a eficácia das estratégias nesta unidade. Dentre as estratégias mais usadas, destacam-se a utilização de práticas lúdicas no cuidado, através de brinquedos, Projetos como Biblioteca Viva, Terapias através de palhaços e animais, músicas, e a leitura mediada<sup>6-19</sup>.

A leitura mediada foi largamente utilizada e agiu positivamente sobre o comportamento das crianças, pois além de distrair, minimizou o estresse da hospitalização, facilitou a interação entre criança e equipe, gerando um ambiente alegre e calmo, e facilitou diálogos e relacionamentos, sendo também apontada pela equipe assistencial como auxílio terapêutico no processo de recuperação. Por isso a necessidade de conscientizar toda a equipe multiprofissional quanto à importância do brincar, com o intuito de se ter um ambiente agradável para as crianças durante a hospitalização<sup>6-19</sup>.

A estratégia que utilizou a opinião das crianças e adolescentes para a escolha das texturas, temas e cores da decoração da unidade como forma de humanizar o ambiente da assistência foi a mais inovadora, ao levar em consideração as preferências dos usuários no planejamento e adequação dos ambientes, tornando-os menos estressantes. Foi observado que a escolha das cores pelas crianças colaborou significativamente para a organização desses ambientes, proporcionando uma ambiência humanizada e agradável, capaz de despertar estímulos positivos e motivadores<sup>20</sup>.

Outra estratégia bastante observada pelos autores foram oficinas de sensibilização como forma de melhorias no processo de trabalho e bem estar dos profissionais. Tais oficinas foram desenvolvidas como forma de humanizar o ambiente hospitalar visando desenvolver padrões de cuidados mais humanizados, além de melhoria das condições de trabalho e de atendimento; propiciando relações mais harmoniosas entre empregados, equipe e chefias. No entanto, percebe-se ainda um déficit em relação às estratégias que visam melhorias no processo de trabalho humanizado, ambiência e bem-estar dos profissionais, entre eles a pouca motivação, falta de empenho e de iniciativa dos profissionais e escassez de recursos para a efetivação das estratégias. Desta forma, é fundamental a sensibilização dos gestores dos serviços para o cenário proposto pela ambiência: construção de um espaço que propicie as relações interpessoais e proporcione atenção acolhedora, humana e resolutive<sup>21-25</sup>.

Analisando o público alvo dos estudos, percebeu-se que, entre aqueles que visavam as equipes assistenciais, muitos focaram na equipe de enfermagem, uma vez que tal categoria atua na assistência direta ao paciente<sup>15,16,17,18</sup>. Em um dos estudos analisados, a equipe médica não foi sensibilizada pelas intervenções inicialmente realizadas, sendo necessárias outras estratégias para que os mesmos aceitassem o modelo humanizado, entre elas, recorrer a um treinamento de natureza intelectual, sendo também realizada a mudança da direção da maternidade, a qual ficou sob a responsabilidade de uma enfermeira obstetra<sup>25</sup>. Essas estratégias tinham o objetivo de que essas autoridades realizassem produções simbólicas que servissem como instrumento de dominação, exercendo um poder simbólico sobre os outros

profissionais, principalmente os médicos. Os profissionais que prestam a assistência direta entendem que a organização e a gestão dos processos de trabalho concentram o nó crítico que dificulta a prática da humanização nos ambientes hospitalares. Com isso, é presumível assumir o posicionamento perante a necessidade de criar outras formas de administrar as instituições hospitalares, que exercitem as diretrizes propostas na PNH.

## Conclusões

Portanto, as estratégias encontradas oferecem subsídios para que os profissionais e gestores possam multiplicá-las, ampliando e melhorando a sua realidade, pois além de ser um processo teórico-prático, a construção de um ambiente de cuidado humano necessita de um espaço reflexivo e participativo que estabelece uma cultura de humanização hospitalar voltada não para a doença, mas para o ser humano que adoece e deve ser visto de forma holística na sua integralidade: psicobiológico, psicossocial e psicoespiritual, tendo em vista o ser humano que é a razão principal no contexto hospitalar.

Efetivou-se ainda, que as terapias lúdicas tem o intuito de proporcionar um momento de distração ao usuário com a expressão de sentimentos e verbalizações através de temas relacionados a hospitalização e que essas atividades são bem aceitas e favorecem a interação além de serem de baixo custo. Pois de acordo com a análise do comportamento, expressar sentimentos, ou verbalizá-los, pode contribuir para a diminuição da ansiedade frente aos procedimentos médicos, porque diminui o sentimento do controle diante da situação de hospitalização, além de aumentar a socialização neste contexto.

## Referências

1. Brasil. Ministério da saúde Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar; Brasília, DF [Internet]. 2001 [cited 2013 Sept 13]. Available from: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>

2. Lima GQ, Paranhos ME, Ferreira VRT. A psicologia no cenário hospitalar: encontros possíveis. Porto Alegre: EdiPUCRS; 2012.
3. Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *BMJ* 2009; 339:b2535.
4. Higgins JPT, Green S (editors). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions Version 5.1.0 [updated March 2011]*. The Cochrane Collaboration, 2011. Disponível em: < [www.handbook.cochrane.org](http://www.handbook.cochrane.org) > Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group. Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *BMJ* 2009; 339:b2535.
5. Galvão CM, Sawada NO, Trevizan MA. Revisão sistemática: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. *Rev Latino Am Enferm [Internet]*. 2004 [citado 2017 jul. 10];12(3):549-56. Disponível em: [http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n3/pt\\_0080-6234-reeusp-48-03-530.pdf](http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v48n3/pt_0080-6234-reeusp-48-03-530.pdf) >.
6. Ceribelli C, Nascimento LC, Pacífico SMR, Lima RAG. A mediação de leitura como recurso de comunicação com crianças hospitalizadas. *Rev Latino am Enferm.* 2009;17(1):2-7.
7. Gesteira ECR, Franco ECD, Cabral ESM, et al. Contos Infante juvenis: Uma Prática Lúdica De Humanização Para Crianças Hospitalizadas. *Rev. enferm. UFSM*; 4(3): 575-583, jul.- set. 2014.
8. Silva R, Brito E, Chagas M, et al. A leitura como método de cuidado humanizado na clínica neurológica pediátrica: um estudo qualitativo *Online braz. j. nurs. (Online)*; 9(2) ago. 2010.
9. Kobayashi CT, Ushiyama ST, Fakihi FT, et al. Desenvolvimento e implantação de Terapia Assistida por Animais em hospital universitário. *Rev Bras Enferm*; 62(4): 632-636, jul.-ago. 2009
10. Nehmy RMQ, Mota JAC, Gonçalves AJP, et al. Uma experiência de extensão, iniciação científica e de formação humanista de estudantes de medicina: o projeto Abraçarte *Rev. méd. Minas Gerais*; 19(4, supl.2): 64-70, out.-dez.2010.
11. Utsunomiya KF, Oliveira AM, Basile MA, et al. MadAlegria. Palhaços de hospital: proposta multidisciplinar de humanização em saúde *Rev. med. (São Paulo)*; 91(3): 202-208, jul.-set. 2012.
12. Agudo CO, Trinca AMT. Era uma vez: o universo do contar histórias e sua inserção no hospital *Bol. Acad. Paul. Psicol. (Impr.)*; 32(83): 331-352, 2012.

13. Isayama HF, Souza TR, Pinto GB, et al. Animação cultural em hospitais: experiências com lazer no programa de humanização da assistência hospitalar no Hospital das Clínicas da UFMG. *Rev. méd. Minas Gerais*; 19(4, supl.2): 47-52, out.-dez.2009.
14. Mendes LR, Broca PV, Ferreira MA. A leitura mediada como estratégia de cuidado lúdico: contribuição ao campo da enfermagem fundamental. *Esc Anna Nery Rev Enferm* 2009 jul-set; 13 (3): 530-36.
15. Corrêa I, Guedelha BD. Utilización de la música en busca de la assistência humanizada en el hospital *Invest Educ Enferm*; 27(1): 46-53, mar. 2009.
16. Brito TRP, Resck ZMR, Moreira DS, Marques SM. As práticas lúdicas no cotidiano de enfermagem pediátrica. *Esc. Anna Nery Revista de enfermagem*. 2009;13(4):802.
17. Bergold LB, Alvim NAT. A música terapêutica como uma tecnologia aplicada ao cuidado e ao ensino de enfermagem. *Esc. Anna Nery Rev. Enferm*; 13(3): 537-542, jul.-set. 2009.
18. Dal’Bosco EB, Barancelli MDC, Gobatto M et al. Humanização hospitalar na pediatria: Projeto Enfermeiros da Alegria. *Rev enferm UFPE on line.*, Recife, 13(4):1173-8, abr., 2019.
19. Souza JB, Campagnoni JP, Barbosa SSP, Sauer AG, Zenenvicz LT, Brum CN, et al. Música no hospital: promoção da saúde na oncologia. *Rev Bras Promoç Saúde*.2019;32:8920.
20. Coad J, Coad N. Children and Young people's preference of thematic design and colour for their hospital environment *J Child Health Care*; 12(1): 33-48, 2008 Mar.
21. Bispo CGC, Hidalgo MM, Correa VL, Calazans CM, Iwaki Filho L, Hayacibara MF et al. Estratégias para humanização propostas pelos alunos do quarto ano do Curso de Odontologia da Universidade Estadual de Maringá. *Rev Med Minas Gerais* 2009, 19 (4Suppl 2), S59-63.
22. Moraes SDTA et al. Acolhendo o acolhedor: o caminho mais curto para a humanização da assistência *Rev. bras. crescimento desenvolv. hum*; 19(3): 393-402, dez. 2009.
23. Falk, M.L.R.; Ramos, M.Z.; Salgueiro, J.B. A rede como estratégia metodológica da Política Nacional de Humanização: a experiência de um hospital universitário *Interface comun. saúde educ*; 13(supl.1): 709-717, 2009.

24. Chaves PC, Nehmy RMQ. As experiências de implantação de diretrizes da política de humanização no Hospital das Clínicas da UFMG Rev. méd. Minas Gerais; 19(4, supl.2): 42-46, out.-dez.2009.
25. Progianti JM, Mouta RJO. A enfermeira obstétrica: agente estratégico na implantação de práticas do modelo humanizado em maternidades Rev. enferm. UERJ; 17(2): 165-169, abr.-jun. 2009.

Submetido em 13/10/2020  
Aceito em 15/01/2021