

**IMPACTO DA ENFERMAGEM NA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE****IMPACT OF NURSING ON THE PATIENT EXPERIENCE**

Everton Azevedo de Oliveira ¹
Mariana Silva de Freitas Lima ²
Jessica Carla de Oliveira ³
Letícia Reis Antunes ⁴
Luana Aparecida Carvalho Apolinario ⁵
Roberta Kelly Oliveira Santos Cassiano ⁶
Saullo Blanco Reis Schimdt ⁷
Suellen Daguiel Nery de Oliveira ⁸
Gabriel Nivaldo Brito Constantino ⁹
Keila do Carmo Neves ¹⁰
Wanderson Alves Ribeiro ¹¹

1. Bacharel em Enfermagem pela Universidade Iguaçu (UNIG). Email: everton.trabalho01@gmail.com
2. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: lima2327@outlook.com
3. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: Jcarla099@gmail.com
4. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: leticiareisantunes1990@gmail.com
5. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: Luana_carvalho02@hotmail.com
6. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: Kellycassiano2019@gmail.com
7. Bacharel em Enfermagem pela Universidade Iguaçu (UNIG). Email: saulloblanco88@gmail.com
8. Acadêmico do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: sudaguiel@gmail.com
9. Acadêmico de enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: gnbconstantino@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9129-1776>.
10. Enfermeira. Mestre e Doutora em Enfermagem pela EEAN-UFRJ; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: keila_arcanjo@hotmail.com
11. Enfermeiro. Mestre, Doutor e Pós-doutorando em Ciências do Cuidado em Saúde/EEAAC-UFF; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: enf.wandersonribeiro@gmail.com. ORCID: 0000-0001-8655-3789.

Article Info: Received: 27 June 2025, Revised: 4 July 2025, Accepted: 4 July 2025, Published: 12 July 2025

Corresponding author:

Wanderson Alves Ribeiro, Enfermeiro. Mestre e Doutor em Ciências do Cuidado em Saúde/EEAAC-UFF; Docente da disciplina Segurança do paciente e qualidade do curso de graduação em enfermagem da Universidade Iguaçu (UNIG). E-mail: nursing_war@hotmail.com

RESUMO

Introdução: A atuação da enfermagem é essencial para garantir uma experiência positiva ao paciente hospitalizado, promovendo cuidado integral, humanizado e seguro. **Objetivo:** Analisar o papel da enfermagem na experiência do paciente, com ênfase na humanização, integralidade e comunicação no cuidado. **Metodologia:** Estudo de revisão narrativa baseado em literatura científica recente, com enfoque qualitativo, utilizando artigos acadêmicos publicados entre 2020 e 2025. **Análise e discussão dos resultados:** Identificou-se que o profissional de enfermagem é o elo constante entre o paciente, sua família e a equipe multiprofissional. A escuta ativa, a empatia e a comunicação clara favorecem a construção de vínculos terapêuticos e um ambiente acolhedor. A sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) permite a integralidade do cuidado, considerando aspectos físicos, emocionais e sociais. A atuação interdisciplinar e a educação em saúde fortalecem a autonomia do paciente e melhoram os desfechos clínicos. **Conclusão:** A enfermagem vai além de procedimentos técnicos; sua prática humanizada e integral transforma a vivência hospitalar, promovendo segurança, confiança e respeito à dignidade do paciente.

Descriptores: Impacto da enfermagem; experiência do paciente; papel da enfermagem; empatia, humanização e recuperação.

ABSTRACT

Introduction: Nursing plays a key role in ensuring a positive hospital experience through integral, humanized, and safe care. **Objective:** To analyze the role of nursing in the patient experience, focusing on humanization, integrality, and communication. **Methodology:** Narrative review study based on recent scientific literature, with a qualitative approach using articles published between 2020 and 2025. **Analysis and discussion of results:** Nurses are the constant link between patients, families, and the healthcare team. Active listening, empathy, and clear communication build trust and therapeutic bonds. The Nursing Care Systematization allows for comprehensive care addressing physical, emotional, and social aspects. Interdisciplinary collaboration and health education increase patient autonomy and improve clinical outcomes. **Conclusion:** Beyond technical procedures, nursing transforms the hospital experience through humanized and comprehensive care, fostering safety, trust, and respect.

Descriptors: Impact of nursing; Patient experience; Role of nursing; Empathy; Humanization; Recovery.

INTRODUÇÃO:

A enfermagem exerce um papel fundamental na experiência do paciente ao longo de todo o processo de cuidado. Desde o primeiro contato até a alta, a presença do profissional de enfermagem é constante e essencial, tornando-o muitas vezes o elo principal entre o paciente, a família e a equipe de saúde. Esse contato direto e contínuo permite um cuidado mais próximo, individualizado e sensível às necessidades humanas.

Mais do que executar procedimentos técnicos, a enfermagem é responsável por promover uma assistência humanizada. Isso significa acolher o paciente em sua integralidade, considerando aspectos físicos, emocionais, sociais e culturais. A escuta ativa, a empatia e o respeito às individualidades são atitudes que qualificam o atendimento e geram um ambiente de confiança, segurança e acolhimento (Moraes, 2024).

A comunicação clara e acessível é outro aspecto crucial para uma boa experiência do paciente. Os profissionais de enfermagem atuam como tradutores das informações médicas, esclarecendo dúvidas, reduzindo inseguranças e promovendo o entendimento sobre a própria condição de saúde. Esse cuidado comunicacional contribui para a autonomia do paciente e fortalece sua participação ativa no processo de decisão (Moraes, 2024).

Além disso, a enfermagem desempenha um papel central na continuidade e segurança

do cuidado. O monitoramento frequente do estado clínico do paciente, a administração correta de medicamentos e a atenção a sinais precoces de agravamento são ações que garantem qualidade e reduzem a ocorrência de eventos adversos, como infecções, quedas e lesões por pressão. Essa atenção que os profissionais aplicam nos monitoramentos do estado clínico do paciente ajudam no impacto da experiência dos pacientes (Brito; Góis; Cavalcanti, 2023).

Outro ponto relevante é o conforto físico e emocional que a enfermagem proporciona. Aliviar a dor, ajustar o ambiente para o bem-estar e oferecer apoio em momentos difíceis são atitudes que, embora muitas vezes silenciosas, têm grande impacto na vivência do paciente. A presença cuidadosa e atenta ajuda a reduzir o sofrimento e humaniza a assistência. Esse conforto pode proporcionar um ambiente terapêutico mais acolhedor, auxiliando o paciente numa recuperação mais eficaz e eficiente (Brito; Góis; Cavalcanti, 2023).

A educação em saúde também faz parte das atribuições da enfermagem e tem reflexos diretos na experiência do paciente. Ao orientar sobre cuidados com feridas, uso de medicações, dieta, sinais de alerta e mudanças no estilo de vida, o profissional capacita o paciente e sua família para a continuidade do cuidado em casa, promovendo maior autonomia e prevenção de complicações (Ferreira, 2023).

Ainda segundo Ferreira (2023), a atuação interdisciplinar é outro diferencial da enfermagem. A integração com médicos, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e outros profissionais permite uma abordagem mais ampla e eficiente, centrada nas necessidades reais do paciente. Essa articulação contribui para melhores desfechos clínicos e reforça a percepção de cuidado integral e coordenado.

Por fim, a escuta dos feedbacks dos pacientes e seus familiares permite à enfermagem refletir sobre sua prática e buscar melhorias constantes. Essa postura de aprendizado contínuo fortalece a qualidade dos serviços prestados e demonstra compromisso com a excelência do cuidado. Dessa forma, a enfermagem se firma como um pilar essencial na construção de uma experiência positiva e humanizada dentro dos serviços de saúde. (Moraes, 2024).

A enfermagem deve ser capaz de proporcionar um ambiente terapêutico acolhedor, a fim de que as experiências dos pacientes sejam as mais positivas possíveis. Sabe-se que muitos indivíduos consideram a internação ou os tratamentos hospitalares situações assustadoras e estressantes. Diante disso, os profissionais de enfermagem têm a responsabilidade de oferecer um cuidado mais empático e humanizado, transformando episódios potencialmente traumáticos em vivências mais leves e seguras.

O cuidado humanizado é um dos principais pilares que sustentam a prática da

enfermagem e deve ser seguido com rigor, a fim de garantir um atendimento de qualidade, pautado no acolhimento e no respeito à dignidade humana. Tratar cada paciente de forma individualizada, empática e respeitosa diante de suas queixas, medos e vulnerabilidades é essencial para fortalecer o vínculo terapêutico e promover o bem-estar integral. (Ferreira, 2023).

Nesse contexto, destaca-se a importância da escuta ativa. Esta prática consiste em ouvir o paciente com atenção e sensibilidade, buscando compreender não apenas os sintomas relatados, mas também o contexto emocional e social que envolve a sua queixa. A escuta qualificada contribui significativamente para a elaboração do plano terapêutico, além de demonstrar ao paciente que ele está sendo valorizado, o que gera conforto, segurança e confiança na equipe de enfermagem.

O desenvolvimento de competências relacionais e comunicacionais é, portanto, indispensável na formação e atuação do profissional de enfermagem. Mais do que conhecimento técnico, é necessário cultivar atitudes como empatia, paciência, respeito e sensibilidade. Tais habilidades fortalecem o vínculo terapêutico, contribuem para um ambiente mais humano e são fundamentais para uma experiência positiva por parte do paciente.

Nesse sentido, é importante destacar também o papel da equipe interdisciplinar, com a qual a enfermagem deve atuar de forma colaborativa. A construção de planos de cuidado integrados e centrados nas necessidades do paciente depende do diálogo entre os diferentes profissionais, reforçando a visão holística do ser humano e promovendo melhores desfechos em saúde.

Este artigo tem como principal objetivo evidenciar a necessidade de criação de um ambiente terapêutico acolhedor e como isso pode impactar diretamente na recuperação e tratamento de cada paciente. Além disso, busca destacar o papel da equipe de enfermagem como agente essencial na construção dessa realidade, promovendo cuidados que vão além da técnica, pautados na escuta, na empatia e na humanização do atendimento.

Com base no exposto, foi estabelecido como questão norteadora: O que a equipe de enfermagem pode fazer para oferecer uma boa experiência aos pacientes? Como criar um ambiente terapêutico? Como ofertar uma atenção humanizada e uma escuta ativa aos pacientes? Para tal, o estudo tem como objetivo geral: o impacto da enfermagem na experiência do paciente e ainda, como objetivos específicos: trabalho da enfermagem na humanização e a reação do paciente aos cuidados prestados e oferta de serviços que auxiliam na recuperação dos pacientes.

METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão bibliográfica de caráter descritivo e abordagem qualitativa, com análise de literaturas científicas que nos remetam ao objeto de pesquisa.

A pesquisa é um procedimento reflexivo sistemático, controlado e crítico, que permite descobrir novos fatos ou dados, relações ou leis, em qualquer campo do conhecimento. Ou seja, é um procedimento formal, com método de pensamento reflexivo, que requer um tratamento científico e constitui no caminho para conhecer a realidade ou para descobrir verdades parciais (Lakatos e Marconi, 2017).

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado com o objetivo de analisar posições diversas em relação a determinado assunto (Gil, 2010).

Na concepção de Minayo (2007), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis. Aplicada inicialmente em estudos de antropologia e sociologia, como contraponto a pesquisa quantitativa dominante, tem alargado seu campo de atuação a áreas como Psicologia e educação. A pesquisa qualitativa é criticada por seu empirismo, subjetividade e pelo envolvimento emocional do pesquisador.

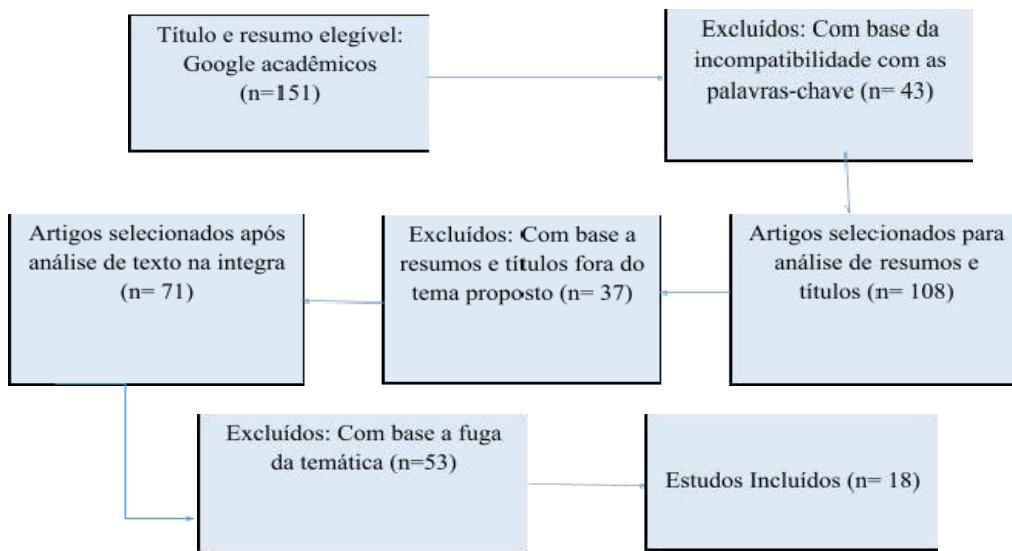
Entendemos que a abordagem qualitativa é aquela que trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes (Minayo, 2010).

Considerando a necessidade de analisarmos o conhecimento nacional produzido sobre impacto da enfermagem na experiência do paciente, buscamos em um primeiro momento consultar no Google Acadêmico. Cabe mencionar que é uma biblioteca eletrônica e *on-line* que abrange uma coleção selecionada de periódicos científicos brasileiros. Entende-se que o acesso a esse banco de informações oferece um panorama das produções científicas publicadas e mais consultadas pela maioria dos profissionais de saúde e pesquisadores na área da saúde pública.

Utilizou-se os descritos: Impacto da enfermagem; experiência do paciente; papel da enfermagem; empatia, humanização e recuperação.

Utilizamos como critérios de seleção da literatura, artigos completos, publicados em português, no período de 2020-2025, e os critérios de exclusão dos artigos repetidos, publicações com textos indisponíveis e fora da língua vernacular

Fluxograma 1 – Seleção de estudos para revisão da literatura.



Fonte: Produção dos autores, 2025.

Nota-se no Fluxograma 1 que nas bases de dados do Google acadêmico e encontrou-se 151 resumos utilizando as palavras-chave escolhidas. Dentre os selecionados, 43 artigos foram excluídos com base na incompatibilidade com os descritores, deixando-se 108 artigos para leitura de resumos e títulos. Excluindo- se 37 artigos com títulos ou resumos incompatíveis ao tema proposto, restando se 71 artigos que após leitura na íntegra. Exclui-se mais 53 artigos por fuga da temática. Restando assim o número de 18 artigos para realizar revisão literária.

A partir dessa leitura preliminar, foram selecionados 18 artigos que mantinham coerência com os descritores acima apresentados e com objetivo do estudo. A partir dessa análise, foi extraída a bibliografia potencial, explicitada no quadro 1 a seguir.

Quadro 1: Levantamento estrutural dos artigos selecionados nas bases de dados da temática

Título/Ano	Autores/Revista	Principais contribuições
A experiência de uma enfermeira na atenção domiciliar: procedimentos de enfermagem e educação permanente, 2025.	Hences, Luiza; Ferreira, Milena Nascimento; Ramos, Valéria Oliveira Borges, Nursing edição brasileira.	Este artigo explicitou a necessidade de adaptação de alguns procedimentos de enfermagem para aplicação na Atenção Domiciliar e também ressaltou a importância da Educação Permanente em Saúde para qualificação da assistência domiciliar.
O papel do enfermeiro na humanização do cuidado de pacientes oncológicos pediátricos: uma revisão da literatura, 2025.	Silva, João Henrique Costa da <i>et al.</i> , Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences.	Investir em capacitação profissional e táticas de humanização é essencial para um cuidado integral e sensível ao sofrimento humano. A humanização do cuidado não apenas favorece ao tratamento, mas também fortalece a rede de apoio emocional da criança e sua família, promovendo um ambiente acolhedor e propício à recuperação. Assim, reafirma-se a

Processo de Enfermagem: caracterização da aplicação na atenção primária à saúde, 2024.	Silva; João Felipe Tinto; Costa, Ana Carla Marques de, Enfermagem em foco.	necessidade de alinhar conhecimento técnico e sensibilidade nas práticas de enfermagem, em conformidade com as diretrizes das políticas públicas de saúde, para um suporte ético, empático e eficaz.
Plano terapêutico singular na enfermagem escolar: relato de experiência, 2023.	Pimentel, Sidiany Mendes; Macedo, Wany Kellen, Revista Eletrônica Multidisciplinar de Investigação Científica.	Há necessidade de um maior apoio da gestão institucional, por meio da elaboração de programas de educação continuada e a implantação de protocolos, objetivando a redução de dificultadores e o fortalecimento de facilitadores da aplicação da Sistematização da assistência de enfermagem e do Processo de Enfermagem na Atenção Primária à Saúde.
Humanização na enfermagem: impactos no atendimento na atenção primária à saúde, 2023.	Brito, Anny Kelly da Silva Santos; Góis, Maria Isabel Bezerra; Cavalcanti, Euni de Oliveira, Revista contemporânea.	O Plano Terapêutico Singular é uma ferramenta da Enfermagem que pode ser utilizado no contexto educacional para ofertar cuidado integral e continuado aos estudantes, sobretudo aos que apresentam sofrimento mental.
A educação permanente em saúde para a enfermagem de cuidados críticos: estudo qualitativo, 2023.	Gomes, Bárbara Festa; Ribeiro, João Henrique de Moraes, Journal of Nursing and Health.	A aplicação de estratégias pode ser adotada pela equipe de enfermagem para a realização de um atendimento humanizado, seja no acolhimento ou na assistência, de modo a fortalecer os princípios do SUS, especialmente no que concerne à universalidade, busca da equidade e integridade.
A arte na prática baseada em evidências na enfermagem sob a perspectiva de Florence Nightingale, 2022.	Lima, José Janailton de <i>et al.</i> , Revista Brasileira de Enfermagem.	Evidencia-se a valorização das ações de educação no trabalho e que não há neste cenário a educação permanente em saúde propriamente dita, sendo indicada maior atenção da instituição de forma quanti-qualitativa e ações focadas nas necessidades da enfermagem de cuidados críticos, sugerindo-se investimentos em pesquisas acerca da temática para promoção das práticas de saúde baseadas em evidências
Percepção de enfermeiros na evolução intraoperatória: um estudo qualitativo, 2022.	Araujo, Bárbara Rodrigues <i>et al.</i> , Revista SOBECC.	A arte da enfermagem é o exercício contínuo da percepção detalhada, de modo que o aspecto subjetivo se torna o centro para o qual converge o olhar do enfermeiro, aquele que o permitirá desvelar a “verdade”posta pelo paciente, resultando na melhor intervenção para ele.
A escuta ativa no processo de ensino-aprendizagem dos acadêmicos de enfermagem, 2021.	Sousa, Cynthia Haddad Pessanha; Ribeiro, Liana Viana; Tavares, Cláudia Mara de Melo, Debates em educação.	As enfermeiras percebem a realização da evolução de enfermagem intraoperatória como uma ferramenta que aproxima o enfermeiro da atuação assistencial e qualifica a prática perioperatória. Contudo as fragilidades organizacionais impactam a dedicação desses profissionais no cuidado direto ao paciente.
		É importante promover a aprendizagem de forma ativa, despertando o pensamento crítico dos estudantes, e atentando-os para o desenvolvimento e a aquisição de habilidades pautadas no agir, no ouvir e no sentir.

A importância do diagnóstico de enfermagem: visão dos enfermeiros, 2021.	Moreira, Lúcio Henrique D'avila <i>et al.</i> , Research, Society and Development.	A busca por um cuidado humanizado e uma profissão embasada cientificamente se faz necessário para toda a prática do cuidado, os diagnósticos de enfermagem sendo uma das fases do PE são essenciais para toda evolução dos pacientes, porém muitas vezes os diagnósticos de enfermagem não são aplicados de maneira correta, como foi possível constatar através dos dados e opiniões obtidos durante este estudo.
Atuação do enfermeiro nos cuidados em Unidade de terapia Intensiva Neonatal: Revisão Integrativa da literatura, 2021.	Prazeres, Letícia Erica Neves dos <i>et al.</i> , Research, Society and Development.	O uso da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE) na UTIN faz de grande importância, pois a assistência qualificada não deve se limitar a garantir a sobrevida do prematuro, mas também planejar ações e implementá-las de acordo com o que cuidado irá necessitar.
Assistência de enfermagem e o cuidado humanizado em unidade de terapia intensiva, 2021.	Silva, Danielle Maria da <i>et al.</i> , Gep News.	Os profissionais de enfermagem realizam inúmeras atividades, desde as mais simples às mais complexas em UTI. Desafios são enfrentados diariamente para alcançar a humanização do cuidado de forma efetiva, recuperação e bem-estar do paciente.
Concepções psicológicas da ansiedade na perspectiva Analítica Junguiana: uma análise reflexiva, 2021.	Medeiro, Kleber Padoam; Fonte, Evaristo Paulo; Costa, Ederson Ribeiro, Universitas.	A ansiedade para a psicologia analítica se relaciona com a proteção do ego, pois algum processo inconsciente precisa ser integrado.
Os desafios da anamnese e exame físico na sistematização da assistência de enfermagem: Revisão Integrativa de Literatura, 2021.	Moraes; Andressa Melo de; Vasconcelos, Deize Viana; Imbiriba, Thaíanna Cristina Oliveira, 2021. Revista Ibero-Americana De Humanidades.	O processo de enfermagem, permite organizar e planejar as ações de enfermagem a partir da tomada de decisão do enfermeiro.
Cuidado de enfermagem humanizado ao paciente oncológico, 2020.	Anacleto, Graziela; Cecchetto, Fátima Helena; Riegel, Fernando, Revista enfermagem contemporânea.	Os fatores que promovem a assistência de enfermagem humanizada estão relacionados diretamente com atitudes e comportamento dos profissionais de enfermagem que assistem os pacientes orientados pela Política Nacional de Humanização da Saúde.
Humanização do cuidado no ambiente hospitalar, 2020.	Souza, Rosângela Danila de, Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências.	Para as discussões, foram criadas três categorias: a visão dos enfermeiros sobre a humanização na assistência de enfermagem hospitalar; Dificuldade dos profissionais de enfermagem no atendimento humanizado; e os instrumentos utilizados para promover a humanização hospitalar.

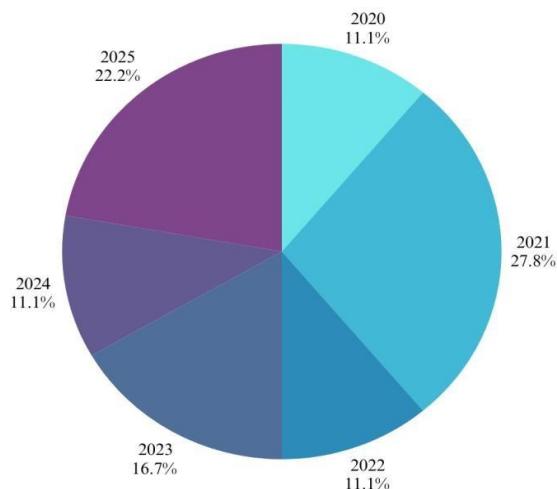
Fonte: Produção dos autores, 2025.

ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

A amostra analisada compreende 18 produções científicas sobre temas variados da Enfermagem, distribuídas entre os anos de 2020 e 2025. Observa-se que o ano com maior concentração de publicações foi 2021, com 5 artigos, representando 27,8% do total. Em seguida, os anos de 2025 com 4 publicações, o que equivale a 22,2% para cada ano.

O ano de 2023 apresenta 3 artigos o que se apresenta como 16,7%, enquanto os anos de 2020, 2022 e 2024 contam com 2 publicações cada, também representando 11,1% por ano.

Essa distribuição mostra uma predominância de estudos recentes, com maior concentração entre 2021 e 2025, evidenciando um crescimento contínuo do interesse em pesquisas voltadas para a prática e humanização do cuidado em Enfermagem.



Fonte: Produção dos autores, 2025.

Categoria 1 – Cuidado Humanizado

Carl Jung (1875–1961), médico e pensador suíço, afirmou: “Conheça todas as teorias, domine todas as técnicas, mas ao tocar uma alma humana, seja apenas outra alma humana.” Essa citação, de acordo com Medeiros *et al.*, 2021 reflete a necessidade de os profissionais de saúde compreenderem que estão lidando com seres humanos, e que devem tratá-los com respeito, empatia e dignidade, como qualquer pessoa gostaria de ser tratada.

O cuidado humanizado tem como objetivo principal refletir a empatia e os cuidados que os profissionais da saúde devem adotar durante suas consultas e atendimentos. Está diretamente relacionado à forma de abordagem do paciente, desde o momento em que chega com sua queixa principal até a sua recuperação ou o término do tratamento. Ao adotar essa postura, o profissional é capaz de estabelecer um vínculo com o paciente, favorecendo a escuta, o acolhimento e a compreensão de sua realidade (Anacleto; Cecchetto; Riegel, 2020).

Além disso, o cuidado humanizado está intimamente associado à escuta ativa. Durante a anamnese e demais interações, é essencial que o profissional observe e se atente às queixas apresentadas, para que o plano de cuidados seja traçado de maneira abrangente, contemplando todas as necessidades do paciente. Essa escuta permite também realizar as adaptações necessárias ao longo do processo, promovendo um cuidado mais personalizado e eficaz (Sousa; Ribeiro; Tavares, 2021).

A adoção de uma abordagem humanizada impacta diretamente na experiência do

paciente. Quando percebe que o profissional de saúde se interessa verdadeiramente por suas queixas, o paciente sente-se acolhido, valorizado e confiante. Esse vínculo de confiança favorece a abertura para relatar outros sintomas ou dúvidas, o que contribui para uma assistência mais completa e segura (Rodrigues, 2025).

A humanização também se encontra entre os princípios que regem o Sistema Único de Saúde (SUS): universalidade, equidade e integralidade. Dessa forma, pode-se afirmar que a humanização fortalece o direito à cidadania, reduz desigualdades no acesso aos serviços e considera o paciente em sua totalidade, atendendo às suas demandas conforme suas prioridades. Tais princípios não se sustentam sem uma base sólida de respeito e empatia (Brasil, 2021).

A Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS), criada em 2003, veio para reforçar esses princípios no cotidiano dos serviços de saúde. Ela destaca a importância da comunicação efetiva entre gestores, trabalhadores e usuários, com o objetivo de aprimorar os serviços por meio do diálogo e da corresponsabilização. A política estimula a valorização do trabalhador da saúde, o protagonismo do usuário e a gestão participativa.

Estabelecer vínculos solidários e promover a participação coletiva nos processos de gestão é fundamental para transformar a realidade das instituições de saúde. O relato de falhas nos processos de cuidado pode ser utilizado como indicador para identificar fragilidades, propor melhorias e qualificar os serviços prestados. Isso permite a construção de ambientes mais seguros, eficientes e acolhedores (Souza, 2020).

Nesse contexto, destaca-se a importância da educação permanente em saúde como estratégia essencial para o fortalecimento da humanização no ambiente hospitalar. Capacitar os profissionais para práticas mais sensíveis, éticas e comunicativas contribui significativamente para a qualidade do atendimento e para a satisfação dos pacientes. Além disso, reforça-se a necessidade de manter um diálogo constante entre gestores, trabalhadores e usuários, garantindo que os objetivos comuns sejam alcançados (Gomes; Ribeiro, 2023).

Conclui-se, portanto, que a humanização do cuidado é uma prática indispensável à qualidade dos serviços de saúde. Ela exige do profissional de enfermagem não apenas competência técnica, mas, sobretudo, sensibilidade, ética e compromisso com o bem-estar do paciente. Ao tratar o outro como um ser humano único e digno de respeito, a enfermagem não apenas promove saúde, mas transforma realidades e fortalece o valor da vida (Silva *et al.*, 2021).

Categoria 2 – Papel da Enfermagem com o Paciente Hospitalizado

Florence Nightingale (1820–1910) afirmou: “A Enfermagem é uma arte; [...]” A profissão adaptou essa ideia para: “A enfermagem é a arte de cuidar”, expressão que reflete a essência do trabalho desenvolvido pelos enfermeiros e se mantém viva nas atitudes e competências desses profissionais até os dias atuais. Os pacientes são considerados o foco central da enfermagem, uma vez que são esses profissionais que prestam assistência contínua, permanecendo ao lado do paciente durante todo o período de internação (Lima *et al.*, 2021).

Enquanto outros profissionais não-enfermeiros possuem atribuições específicas, como a formulação de diagnósticos e a prescrição de medicamentos, a equipe de enfermagem mantém sua atuação ininterrupta, prestando assistência direta e planejando cuidados individualizados por meio da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). Essa abordagem assegura que os cuidados oferecidos estejam alinhados às necessidades específicas de cada paciente, considerando tanto os aspectos individuais quanto os coletivos (Prazeres *et al.*, 2021).

É importante reconhecer, contudo, a relevância dos demais profissionais de saúde na construção do plano terapêutico. A atuação multiprofissional, quando bem coordenada, fortalece a integralidade da assistência. No entanto, é inegável que os pacientes são acompanhados com maior frequência pela equipe de enfermagem, o que torna esse vínculo mais próximo e significativo do ponto de vista do cuidado cotidiano (Pimentel; Macedo, 2023).

Estar tão diretamente envolvido com o paciente representa uma grande responsabilidade para a equipe de enfermagem. Como são os profissionais que mais frequentemente visitam os pacientes, cabe a eles acolher dúvidas, escutar queixas e agir de forma proativa na resolução de problemas. Essa proximidade impacta diretamente na qualidade da assistência prestada e na experiência vivida pelo paciente ao longo do tratamento ou internação (Sebastião *et al.*, 2024).

Quando a enfermagem estabelece um relacionamento terapêutico com seus pacientes, a hospitalização torna-se uma experiência menos traumática. O paciente passa a se sentir seguro, respeitado e confiante, o que facilita o compartilhamento de informações sensíveis e contribui para um cuidado mais efetivo. Essa relação de confiança permite ao enfermeiro desenvolver uma assistência holística e centrada nas necessidades específicas de cada indivíduo, promovendo uma vivência mais humana e acolhedora (Brito; Góis; Cavalcanti, 2023).

Com isso, entende-se que o profissional de enfermagem é o principal responsável por garantir a qualidade e a continuidade dos cuidados, especialmente devido à sua proximidade com os pacientes. Esse contato direto exige não apenas habilidades técnicas, mas também competência emocional, empatia, escuta ativa e sensibilidade para compreender o outro em sua

totalidade. Assim, a enfermagem se consolida como um pilar essencial na construção de experiências positivas em saúde (Prazeres *et al.*, 2021).

Além disso, é necessário destacar que essa proximidade torna o enfermeiro um elo fundamental entre os pacientes, suas famílias e os demais membros da equipe multiprofissional. O enfermeiro atua como mediador das necessidades dos pacientes, favorecendo a comunicação e a integração dos cuidados. Dessa forma, contribui não só para a adesão ao tratamento, mas também para a satisfação e o fortalecimento da relação de confiança entre o sistema de saúde e o usuário (Hences; Ferreira; Ramos, 2025).

Diante disso, reforça-se a importância da valorização da enfermagem, tanto no aspecto profissional quanto na formação contínua desses trabalhadores. Investir em educação permanente, em condições adequadas de trabalho e em reconhecimento ético e social é essencial para que esses profissionais possam desempenhar seu papel com excelência. A humanização da assistência, promovida pela enfermagem, não é um diferencial, mas uma necessidade fundamental no contexto da saúde pública e privada (Gomes; Ribeiro, 2023).

Por fim, conclui-se que a enfermagem, ao unir técnica e sensibilidade, contribui decisivamente para transformar o cuidado em uma experiência humana e acolhedora. O enfermeiro, ao permanecer ao lado do paciente nos momentos de maior fragilidade, torna-se uma presença significativa e reconfortante. Portanto, valorizar a atuação da enfermagem é também valorizar a dignidade do paciente e a qualidade da assistência em saúde (Silva *et al.*, 2024).

Categoria 3 – A Integralidade do Cuidado na Prática do Enfermeiro

O profissional enfermeiro, em seus diversos cenários de atuação, destaca-se por colocar a saúde do paciente como prioridade. O conceito de saúde, de acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), define-a como um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não apenas a ausência de doenças. Nesse contexto, o enfermeiro, por meio das ferramentas do cuidado, não se limita ao tratamento da doença, mas atua de forma integral na promoção do bem-estar do indivíduo (Brasil, 2020).

Tendo isso em vista, o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN), por meio da resolução 736/2024, dispõe sobre a implementação do Processo de Enfermagem em todo contexto socioambiental onde ocorre o cuidado de enfermagem. Este deve ser realizado de modo sistemático e deliberado em todos os ambientes públicos ou privados em que ocorra o cuidado de enfermagem. O Processo de Enfermagem organiza-se em cinco etapas

interrelacionadas, interdependentes, recorrentes e cíclicas, sendo elas: avaliação, diagnóstico, planejamento, implementação e evolução.

A integralidade começa a ser exercida já na primeira etapa do processo, avaliação. uma vez que através da anamnese feita por um olhar holístico, efetivando o princípio da integralidade, assim como as necessidades biológicas, emocionais, psicológicas, sociais e espirituais. Nesse momento, o enfermeiro ao realizar uma escuta ativa e acolhedora, identifica não apenas os sinais e sintomas clínicos, mas também aspectos subjetivos e sociais que interferem na saúde do paciente. Essa abordagem permite compreender o indivíduo em seu contexto, fortalecendo o vínculo terapêutico entre o profissional e o enfermeiro (Moraes; Vasconcelos; Imbiriba, 2021).

Já o diagnóstico de enfermagem compreende a identificação de problemas existentes, condições de vulnerabilidades ou disposições para melhorar comportamentos de saúde, devido ao julgamento clínico das informações obtidas sobre as necessidades do cuidado de Enfermagem e saúde da pessoa, família, coletividade ou grupos especiais (Moraes; Vasconcelos; Imbiriba, 2021). A integralidade nessa etapa se expressa no cuidado de enfermagem, pois os mesmos dão o caminho para a prescrição de cuidados.

O desenvolvimento do plano assistencial de enfermagem compreende uma abordagem direcionada e personalizada, voltada à pessoa, família, coletividade ou grupos específicos; Esse processo envolve, primeiramente, a priorização dos diagnósticos de enfermagem com base nas necessidades identificadas durante a avaliação clínica. A prática baseada em evidências fortalece a tomada de decisões clínicas e contribui diretamente para a recuperação e bem-estar do paciente, reafirmando o papel do enfermeiro como agente essencial na garantia da qualidade da assistência em ambientes críticos (Silva *et al.*, 2021).

A resolução 736/2024, dispõe sobre a fase da implementação da enfermagem compreender a realização das intervenções, ações e atividades previstas no planejamento assistencial, pela equipe de enfermagem, respeitando as resoluções/pareceres do Conselho Federal e Conselhos Regionais de Enfermagem realizada com base em intervenções planejadas e executadas de forma colaborativa e ética, tem um impacto direto e profundo na experiência do paciente.

Ao colocar em prática cuidados autônomos, interprofissionais e orientados por programas de saúde, o enfermeiro garante que as ações sejam realizadas com precisão, respeito às competências profissionais e centradas nas necessidades individuais do paciente. A comunicação contínua entre os membros da equipe e a checagem rigorosa da execução das

prescrições reforçam a qualidade do cuidado, assegurando que o paciente se sinta valorizado, ouvido e cuidado de forma integral, o que melhora significativamente sua vivência durante o processo de internação e recuperação (Silva; Costa, 2024).

Por fim, na etapa de evolução, o enfermeiro verifica os resultados alcançados em relação aos objetivos traçados. Aqui, a integralidade do cuidado exige uma análise crítica e contínua das intervenções, permitindo redirecionamentos quando necessário. A documentação sistematizada da evolução aproxima o enfermeiro tanto do paciente quanto dos demais profissionais envolvidos, promovendo um cuidado mais humanizado, seguro e baseado em evidências. Dessa forma, a evolução não apenas organiza a prática assistencial, como também potencializa a resolutividade e a eficácia do cuidado (Araújo *et al.*, 2022).

CONCLUSÃO

Evidencia-se a importância da forma como a equipe de enfermagem atua no contexto do cuidado em saúde. A postura profissional, a competência técnica e a sensibilidade diante das necessidades individuais dos pacientes são fatores cruciais para o sucesso do tratamento e da recuperação. Quando os pacientes percebem que estão sendo cuidados por profissionais que os tratam com respeito, empatia e atenção, sentem-se mais seguros, confiantes e compreendidos.

Com isso, destaca-se que o cuidado humanizado e a escuta ativa, quando incorporados à rotina da equipe de enfermagem, transformam a experiência hospitalar em um processo mais acolhedor e menos angustiante para pacientes e seus familiares. A atenção dedicada às queixas, dúvidas e emoções demonstradas pelo paciente demonstra não apenas o compromisso técnico, mas também a valorização do ser humano em sua totalidade. Essa abordagem fortalece o vínculo terapêutico e favorece a construção de uma relação de confiança, essencial para a continuidade do cuidado e a promoção da saúde.

Dessa forma, a atuação da enfermagem vai além da execução de procedimentos. Ela se fundamenta em princípios éticos, na sensibilidade para lidar com o sofrimento e na escuta qualificada, que reconhece e valida a experiência subjetiva de cada paciente. A construção de um ambiente terapêutico positivo, pautado pelo respeito, pela empatia e pela comunicação efetiva, deve ser vista como um elemento indispensável para uma assistência de qualidade, segura e centrada na pessoa.

Este trabalho evidencia que, ao reconhecer a centralidade do paciente no processo de cuidado, a enfermagem reafirma sua relevância estratégica na humanização dos serviços de saúde e na garantia de uma atenção segura, ética e integral. Tais aspectos devem ser valorizados

como parte essencial da prática profissional e da organização dos serviços de saúde.

Portanto, investir na valorização da equipe de enfermagem, capacitar os profissionais a usar o processo de enfermagem (PE) em seus atendimentos e na formação continuada voltada para práticas humanizadas é essencial para aprimorar a experiência do paciente e fortalecer os pilares da atenção em saúde. Além disso, incentivar pesquisas e discussões sobre o impacto da enfermagem na vivência do paciente pode contribuir para o desenvolvimento de estratégias ainda mais eficazes no cuidado centrado na pessoa.

REFERÊNCIAS

ANACLETO, Graziela; CECCHETTO, Fátima Helena; RIEGEL, Fernando. Cuidado de enfermagem humanizado ao paciente oncológico: revisão integrativa. **Revista Enfermagem Contemporânea**, v. 9, n. 2, p. 246-254, 2020.

ARAUJO, Bárbara Rodrigues et al. Percepção de enfermeiros na evolução intraoperatória: um estudo qualitativo. **Revista SOBECC**, v. 27, 2022.

BRASIL. Conselho Federal de Enfermagem. Resolução COFEN nº 736, de 17 de janeiro de 2024. Dispõe sobre a implementação do Processo de Enfermagem em todo contexto socioambiental onde ocorre o cuidado de enfermagem. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 23 jan. 2024. Disponível em: <https://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-736-de-17-de-janeiro-de-2024/>. Acesso em: 25 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. O que significa ter saúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2021. Disponível em:<https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-brasil/eu-quero-me-exercitar/noticias/2021/o-que-significa-ter-saude>. Acesso em: 25 maio 2025.

BRITO, Anny Kelly da Silva Santos; GÓIS, Maria Isabel Bezerra; DE OLIVEIRA CAVALCANTI, Euni. HUMANIZAÇÃO NA ENFERMAGEM: IMPACTOS NO ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE. **Revista Contemporânea**, v. 3, n. 10, p. 17783-17800, 2023.

SILVA, João Felipe Tinto; COSTA, Ana Carla Marques da. Processo de enfermagem: caracterização da aplicação na atenção primária à saúde. **Enferm Foco**, v. 15, p. -, 2024.

FERREIRA, Dallya Moraes. TEORIAS DA ENFERMAGEM COM FOCO NO GERENCIAMENTO: REVISÃO BIBLIOGRÁFICA. 2023.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOMES, Bárbara Festa; DE MORAIS RIBEIRO, João Henrique. A educação permanente em saúde para a enfermagem de cuidados críticos: estudo qualitativo. **Journal of Nursing and Health**, v. 13, n. 2, p. e1322575-e1322575, 2023.

HENCES, Luiza; FERREIRA, Milena Nascimento; RAMOS, Valéria Oliveira Borges. A Experiência de uma Enfermeira na Atenção Domiciliar: Procedimentos de Enfermagem e Educação Permanente. **Nursing Edição Brasileira**, v. 29, n. 319, p. 10340-10343, 2025.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica - 8^a Ed.** Atlas 2017

LIMA, José Janailton de et al. A arte na prática baseada em evidências na enfermagem sob a perspectiva de Florence Nightingale. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, p. e20210664, 2022.

MEDEIRO, Kleber Padoam; DA FONTE, Paulo Evaristo; COSTA, Ederson Ribeiro. Concepções psicológicas da ansiedade na perspectiva Analítica Junguiana: uma análise reflexiva.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2010.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec/ABRASCO, 2007.

MORAES, Andressa Melo; VASCONCELOS, Deize Viana; IMBIRIBA, Thaiana Cristina Oliveira. Os desafios da anamnese e exame físico na sistematização da assistência de enfermagem-SAE: Revisão integrativa de literatura. **Revista Ibero-Americana de humanidades, ciências e educação**, v. 7, n. 10, p. 3261-3281, 2021.

MORAES, Marcela Klein. Humanização na assistência de enfermagem a pacientes em cuidados paliativos e seus familiares: revisão de literatura. 2024.

MOREIRA, Lúcio Henrique D.'avila et al. A importância do diagnóstico de enfermagem: visão dos enfermeiros. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 2, p. e24510212508-e24510212508, 2021.

PIMENTEL, Sidiany Mendes; MACEDO, Wany Kellen. PLANO TERAPÊUTICO SINGULAR NA ENFERMAGEM ESCOLAR:: RELATO DE EXPERIÊNCIA. **Revista Eletrônica Multidisciplinar de Investigação Científica**, v. 2, n. 3, 2023.

DOS PRAZERES, Letícia Erica Neves et al. Atuação do enfermeiro nos cuidados em Unidades de Terapia Intensiva Neonatal: Revisão integrativa da literatura. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 6, p. e1910614588-e1910614588, 2021.

RODRIGUES, Felipe Moreira et al. Segunda Vítima: Experiência e Percepção dos Profissionais da Equipe de Enfermagem. **Nursing Edição Brasileira**, v. 29, n. 321, p. 10595-10605, 2025.

SANTANA, Leoaldo et al. O impacto da atuação do enfermeiro nos cuidados ao paciente infectado pela Covid-19. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 23, n. 9, p. e14619-e14619, 2023.

SEBASTIÃO, Marcela Aparecida Guerra et al. Relação terapêutica no processo de trabalho de enfermeiros de Centros de Atenção Psicossocial. **SMAD Revista Electronica Salud Mental, Alcohol y Drogas**, v. 20, 2024.

SILVA, João Felipe Tinto; COSTA, Ana Carla Marques da. Processo de enfermagem: caracterização da aplicação na atenção primária à saúde. **Enferm Foco**, v. 15, p. -, 2024.

DA SILVA, Daniel Dantas et al. A ATUAÇÃO DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM NO CUIDADO AO PACIENTE CRÍTICO. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**, v. 10, n. 12, p. 3174-3183, 2024.

SILVA, João Henrique Costa et al. O PAPEL DO ENFERMEIRO NA HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO DE PACIENTES ONCOLÓGICOS PEDIÁTRICOS: UMA REVISÃO DA LITERATURA. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, v. 7, n. 3, p. 1063-1072, 2025.

SOUZA, Cynthia Haddad Pessanha; RIBEIRO, Liana Viana; DE MELO TAVARES, Cláudia Mara. A escuta ativa no processo de ensino-aprendizagem dos acadêmicos de enfermagem. **Debates em Educação**, v. 13, n. 31, p. 845-863, 2021.

SOUZA, R. D. *et al.* HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO NO AMBIENTE HOSPITALAR. **Revista Interdisciplinar Encontro das Ciências-RIEC| ISSN: 2595-0959|** v. 3, n. 2, 2020.