

**REGINA MARIA DA SILVA FEU SANTOS, DANIELA NUNES DE SOUZA,
ANA PAULA CANIL INOCENCIO ALVES, FABRICIO FERREIRA DOS
SANTOS,**
Hospital de Clínica da Unicamp - Campinas - SP

Palavras-chave: Humanização hospitalar; Saúde mental; Acolhimento familiar; Valorização profissional; Comunicação em saúde.

Introdução

Ambientes hospitalares, especialmente os setores cirúrgicos e de cuidados intensivos, são marcados por tensão e ansiedade entre os familiares dos pacientes. O tempo de espera, somado à incerteza sobre o estado de saúde do ente querido, pode causar desgaste emocional significativo. Por isso, a criação de espaços acolhedores, com foco na comunicação e no conforto, é fundamental para promover uma experiência mais humana nesse contexto. Estudos apontam que elementos como conforto físico, privacidade, iluminação adequada e informações em tempo real sobre o procedimento hospitalar contribuem positivamente para o bem-estar dos acompanhantes. Simultaneamente, iniciativas que valorizam os profissionais de saúde pelo reconhecimento de seu trabalho impactam de forma positiva o ambiente organizacional, fortalecendo o vínculo entre equipe e comunidade.



Objetivo

Apresentar os resultados de um projeto institucional de humanização e valorização profissional, por meio da coleta de relatos espontâneos de familiares em sala de espera hospitalar e sua transformação em mensagens motivacionais para a equipe assistencial.



**Método ou Relato de
Experiência**

Trata-se de um projeto descritivo, com abordagem qualitativa, desenvolvido em hospital público de grande porte no interior paulista. Relatos espontâneos de familiares que aguardam em sala de espera próxima ao centro cirúrgico e à unidade de terapia intensiva são coletados diariamente por colaboradores administrativos. Esses relatos são analisados e transformados, semanalmente, em mensagens motivacionais, exibidas às quintas-feiras em um televisor no corredor de acesso ao centro cirúrgico. A iniciativa foi intitulada “Seu brilho faz a diferença” e visa não apenas reconhecer o cuidado prestado, mas também aproximar os profissionais do impacto positivo que causam nos familiares. Além disso, diversas ações de acolhimento foram implementadas na chamada “sala da família”. Diariamente, é oferecido café com leite, chá e bolacha durante o período de espera. Um televisor exibe, em tempo real, o andamento dos procedimentos cirúrgicos. A equipe administrativa orienta sobre o funcionamento da unidade, horários de visita, disponibilidade de internet e demais informações práticas. A cada duas horas, o enfermeiro do centro cirúrgico atualiza pessoalmente os familiares sobre a situação clínica dos pacientes, promovendo escuta ativa e comunicação empática. Em média, 45 familiares são acolhidos diariamente nesse espaço.

Figura 01: Sala de cirurgia



Fonte: Arquivo Centro Cirúrgico

Resultados

O projeto tem promovido impacto positivo entre familiares e profissionais. As mensagens motivacionais frequentemente ressaltam atributos como empatia, agilidade, acolhimento e profissionalismo. A presença física de profissionais no espaço de espera, aliada a ações simples de cuidado, fortalece a sensação de segurança e acolhimento. Os profissionais da assistência relatam aumento do sentimento de reconhecimento e valorização. A proximidade física da sala com o centro cirúrgico favorece a escuta ativa e o vínculo com os acompanhantes.



Humanização



Gratidão



Valorização



Motivação

Conclusão

Projetos que integram humanização e valorização profissional, como “Seu brilho faz a diferença”, contribuem para ambientes hospitalares mais acolhedores, fortalecem a comunicação e promovem o bem-estar de todos os envolvidos no cuidado. Trata-se de uma iniciativa simples, de baixo custo e com grande potencial de replicação em outros contextos de saúde.

Referências

Thompson DR, Hamilton DK, Cadenhead CD, et al. Guidelines for intensive care unit design. Crit Care Med. 2012;40(5):1586-600. doi:10.1097/CCM.0b013e3182413bb2.
Mehta N, Tsang J, Duan E, et al. Key characteristics of hospitals, intensive care unit waiting rooms, and patient care rooms: ICU visitor perspectives. Can J Anaesth. 2025;72(2):345-352. doi:10.1007/s12630-024-02878-z.
Kutash M, Northrop L. Family members’ experiences in the intensive care unit waiting room. J Adv Nurs. 2007;60(4):384-8. doi:10.1111/j.1365-2648.2007.04388.x.