

PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES DA SAÚDE ACERCA DA AMBIÊNCIA EM UNIDADE DE SAÚDE MENTAL NO CONTEXTO HOSPITALAR

HEALTH WORKERS' PERCEPTIONS ABOUT THE ENVIRONMENT IN A MENTAL HEALTH UNIT IN THE HOSPITAL CONTEXT

**Larissa Dias Antunes¹, Priscila de Melo Zubiaurre², Denise de Oliveira Hasselmann Regis³,
Carmem Lúcia Colomé Beck⁴, Dilce Rejane Peres do Carmo⁵ e Daiana Foggiao de Siqueira⁶**

RESUMO

A ambiência busca oportunizar aos usuários, familiares e trabalhadores, espaços físicos interativos, acolhedores e inclusivos que prezam a subjetividade e potencializam o protagonismo dos indivíduos. Entretanto, compreende-se que há desafios para a sua concretização, principalmente na saúde mental. Desse modo, questionou-se quais as percepções dos trabalhadores de saúde acerca da ambiência em uma unidade de saúde mental? O estudo objetiva compreender as percepções dos trabalhadores da saúde acerca da ambiência em uma Unidade de Saúde Mental de um hospital geral. Trata-se de uma pesquisa descritiva e exploratória, realizada entre maio a agosto de 2023, em uma Unidade de Saúde Mental, de um hospital geral, no interior do Rio Grande do Sul. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 19 trabalhadores da saúde atuantes na unidade. Para análise dos dados, foi adotada a Análise de Conteúdo Temática. Os dados foram categorizados de acordo com os três eixos da ambiência. Obteve-se três categorias temáticas, sendo elas: a ambiência como espaço que visa confortabilidade; a ambiência como espaço de encontros entre sujeitos; a ambiência como facilitadora dos processos de trabalho. Evidenciou-se potencialidades e desafios em relação à ambiência na unidade de saúde mental que influenciam na prestação de um cuidado integral e humanizado aos usuários, assim como nas atividades laborais de alguns trabalhadores. Sugere-se a realização de pesquisas acerca da ambiência em serviços de atenção psicossocial para fornecer subsídios científicos que facilite a sua implementação e, assim, contribua para a prestação de um cuidado integral e equânime aos usuários condições dignas de trabalho aos trabalhadores.

Palavras-chave: Saúde mental; Unidade hospitalar de psiquiatria; Humanização da assistência; Enfermagem.

1 Acadêmica de Enfermagem, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) E-mail: larissa.dias@acad.ufsm.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5852-4910>

2 Psicóloga e Mestre em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: zubiaurrepriscila@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2594-4628>

3 Acadêmica de Enfermagem, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: denise.regis@acad.ufsm.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5351-4230>

4 Enfermeira e Doutora em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: carmem.beck@ufsm.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9060-1923>

5 Enfermeira e Doutora em Enfermagem, Universidade Regional e Integrada do Alto Uruguai e das Missões (URI). E-mail: dilcerpc@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8053-9131>

6 Enfermeira e Doutora em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). E-mail: daiana.siqueita@ufsm.br. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8592-379X>

ABSTRACT

The ambience seeks to provide users, family members, and workers with interactive, welcoming, and inclusive physical spaces that value subjectivity and enhance the protagonism of individuals. However, it is understood that there are challenges to its implementation, especially in mental health. Thus, the question was: What are the perceptions of health workers about the ambience in a mental health unit? The study aims to understand the perceptions of health workers about the environment in a Mental Health Unit of a general hospital. This is a descriptive and exploratory research, carried out between May and August 2023, in a Mental Health Unit of a general hospital, in the interior of Rio Grande do Sul. Semi-structured interviews were used with 19 health workers working in the unit. For data analysis, Minayo's Thematic Content Analysis was adopted. The data were categorized according to the three axes of ambience. Three thematic categories were obtained, namely: ambience as a space that aims at comfort; ambience as a space for encounters between subjects; ambience as a facilitator of work processes. Potentialities and challenges in relation to the ambience in the mental health unit were highlighted, which influence the provision of comprehensive and humanized care to users, as well as the work activities of some workers. It is suggested that research be carried out on the ambience in psychosocial care services to provide scientific subsidies that facilitate its implementation and, thus, contribute to the provision of comprehensive and equitable care to users and decent working conditions for workers.

Keywords: Mental health; Psychiatric hospital unit; Humanization of care; Nursing.

INTRODUÇÃO

A Reforma Psiquiátrica brasileira (RPb) é o mais significativo movimento de mudança na saúde mental do país dos últimos quarenta anos. Foi responsável por desencadear o processo de redemocratização, a luta pelos direitos das pessoas em sofrimento mental e a criação da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS). (Amarante; Nunes, 2018).

Dentre os serviços da RAPS tem-se a atenção hospitalar, compreendendo as enfermarias especializadas ou Unidades de Saúde Mental (USM). Estas, após a RPb, só devem ser acionadas quando os demais serviços da RAPS apresentarem-se insuficientes na crise de saúde mental (Amarante; Nunes, 2018). Além disso, o ambiente hospitalar deve ser um espaço estimulador e integrador aos usuários e trabalhadores, proporcionando práticas acolhedoras de cuidado (Oliveira *et al.*, 2022).

Para isso, foi necessário trabalhar a humanização no ambiente hospitalar por meio da Política Nacional de Humanização (PNH) que, articulada à Política de Atenção à Saúde Mental, possibilitou outras formas de gerir e cuidar em saúde. Um dos facilitadores deste processo, proposto pela PNH, foi a ambiência. Esta, busca oportunizar aos usuários, familiares e trabalhadores, espaços físicos interativos, acolhedores e inclusivos que prezam a subjetividade e potencializam o protagonismo dos indivíduos (Salvati *et al.*, 2021; Oliveira *et al.*, 2022).

A ambiência segue três eixos: 1) espaço de encontros entre sujeitos: capaz de potencializar e facilitar as habilidades de ação e de reflexão das pessoas envolvidas nos processos de trabalho o que, conseqüentemente, influencia na produção de subjetividades protagonistas e corresponsáveis no

processo de saúde; 2) espaço como ferramenta facilitadora do processo de trabalho: pode proporcionar processos de mudança, como por exemplo, a construção de um espaço desejado pelos trabalhadores e usuários; 3) espaço que visa confortabilidade aos sujeitos: refere-se aos aspectos tanto arquitetônicos, tais como temperatura, acústica e luminosidade, valores ambientais e culturais atribuídos ao espaço (Brasil, 2010; Brasil, 2017).

Entretanto, apesar dos progressos da RPB e da PNH, compreende-se que ainda há desafios para a humanização do cuidado em saúde mental (Salvati *et al.*, 2021; Oliveira *et al.*, 2022), principalmente no que tange a ambiência. Diante do exposto, o presente estudo orienta-se pela questão de pesquisa: quais as percepções dos trabalhadores de saúde acerca da ambiência em uma unidade de saúde mental? Desse modo, tem-se como objetivo compreender as percepções dos trabalhadores de saúde sobre a ambiência em uma Unidade de Saúde Mental de um hospital geral.

MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo exploratório, de abordagem qualitativa. Ocorreu em uma USM de um hospital geral, localizado em um município da região central do Estado do Rio Grande do Sul (Brasil). Conta com 30 leitos de internação, destinados para adultos maiores de 18 anos, em crise de saúde mental. É composta por quatro enfermarias, duas masculinas e duas femininas. A equipe é composta por trabalhadores de nível médio e superior de ensino, sendo eles: técnicos de enfermagem, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos e médicos psiquiatras. Ainda, conta com duas equipes de residentes. Desse modo, contabiliza-se aproximadamente 30 trabalhadores que atuam na USM.

Os participantes foram os trabalhadores que atuam na USM. Como critérios de inclusão considerou-se os trabalhadores atuantes no serviço, durante o período de coleta de dados, inseridos dentro do período de ao menos seis meses. Acreditou-se que dentro desse período o trabalhador estaria ambientado ao campo e aos instrumentos de trabalho. Como critério de exclusão preconizou-se aqueles que se encontravam afastados do serviço no período de coleta de dados.

O convite foi realizado de forma pessoal e intencional. Assim, 19 aceitaram participar da pesquisa. Vale dizer que três profissionais não aceitaram participar e que não houve desistências. Para participar, os trabalhadores assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, onde havia informações a pesquisa.

Para obtenção dos dados, foi realizada entrevista semiestruturada por duas acadêmicas de Enfermagem que possuíam experiência prévia com este instrumento. Ocorreram de maio a agosto de 2023, sendo interrompidas quando as informações apresentaram saturação, a qual foi discutida em grupo de pesquisa (Minayo, 2014).

As entrevistas foram constituídas pelas seguintes questões norteadoras: 1) o que você entende por ambiência? 2) qual foi sua primeira impressão a respeito do ambiente encontrado ao entrar na

unidade? 3) como você percebe o ambiente com relação à privacidade e individualidade do usuário? 4) como você percebe o ambiente da unidade com relação à infraestrutura? Salienta-se que foi realizada entrevista piloto, não necessitando de quaisquer alterações no roteiro.

No intuito de garantir o sigilo dos dados, aconteceram em uma sala reservada do serviço, de forma individual. Foram gravadas em áudio, com o auxílio de um gravador digital e com a autorização prévia dos participantes. Tiveram duração média de 18 minutos, não sendo necessário repetir quaisquer delas. Para garantir o anonimato, os participantes foram identificados com a letra “T”, inicial da palavra trabalhador, seguida por algarismos em ordem crescente. Posteriormente, as entrevistas foram transcritas na íntegra.

Para análise dos dados, utilizou-se a Análise de Conteúdo Temática, de Minayo (2014). Assim, foi realizado o tratamento do conteúdo das entrevistas por inferência e interpretação, sendo que, posteriormente, foram categorizados de acordo com o objeto de pesquisa. A categorização dos dados seguiu os três eixos da ambiência, propostos pelas cartilhas do Ministério da Saúde (Brasil, 2010; Brasil, 2017).

Ressalta-se que a pesquisa seguiu os aspectos éticos e legais da pesquisa com seres humanos, conforme Resolução n.º 466/12. Ainda, contou com a aprovação do Comitê de Ética em Pesquisas sob o Parecer n.º 6.052.639 e CAAE n.º 68978023.4.0000.5346.

RESULTADOS

Dentre os 19 trabalhadores da USM, 13 eram do sexo feminino e seis do sexo masculino, com idade entre 26 e 67 anos. Quanto à etnia, 16 se autodeclararam brancos. No que se refere ao grau de formação dos trabalhadores, o ensino superior completo prevaleceu (12) e sete afirmaram possuir formação em saúde mental, variando entre *Lato Sensu* (especialização) e *Stricto Sensu* (mestrado/doutorado). O tempo de experiência de atuação na USM variou entre seis meses a 19 anos.

A AMBIÊNCIA COMO ESPAÇO QUE VISA CONFORTABILIDADE

Percebeu-se que os trabalhadores compreendem a ambiência de forma ampliada, havendo uma relação direta da ambiência com o bem-estar, o conforto e a qualidade de vida no ambiente de trabalho.

“Eu acho que é a capacidade deste ambiente dar para alguém algum bem-estar. Alguma capacidade de transmitir ou de proporcionar ao paciente o melhor conforto possível, tanto psíquico quanto material.” (T2)

“[...] a ambiência faz com que tu te sintas bem naquele ambiente. É tudo que envolve cor, aspecto, cheiro, se tu és bem-vindo, ou não és.” (T4)

Segundo os trabalhadores, alguns aspectos morfológicos da USM e alguns processos de trabalho facilitam a prestação do cuidado aos usuários, tendo em vista a crise de saúde mental.

“Notei que era um ambiente mais minimalista e que era um local mais confinado. As camas o mais simples possível, sem tomada, sem o fio para ligar... Era tudo manual, justamente para não correr risco [...]” (T13)

“[...] Por questão de segurança eles têm várias restrições quanto ao uso de roupas e objetos pessoais. É muito difícil para a equipe do hospital gerenciar o armazenamento de objetos pessoais...” (T15)

Foram relatadas dificuldades para oportunizar privacidade e individualidade aos usuários. Isso, segundo os trabalhadores, se deve ao grande número de usuários que necessitam de constante vigilância por conta dos riscos implicados pela crise, da equipe reduzida da USM e, até mesmo, do preconceito do trabalhador.

“Eles (usuários) são despidos da sua autonomia, inclusive da própria roupa. [...] Perdem a individualidade, perdem autonomia e com isso há uma rotulação com toda a sociedade. É o louco, é o cara que está na psiquiatria.” (T3)

“[...] o paciente muitas vezes se expõe, a gente tem sempre a equipe mínima. [...] tem paciente com risco de suicídio, você não vai deixar tomar banho sozinho.” (T10)

Ainda, revelou-se que, apesar de encontrarem obstáculos para que sejam preservadas a privacidade e a individualidade dos usuários, ainda há uma série de ações que corroboram para que estas sejam garantidas.

“Em psiquiatria é uma questão bem frágil isso, porque tem pacientes que às vezes tiram a roupa... A gente tenta preservar o máximo possível.” (T4)

“A gente tem trabalhado para fazer capacitações para os funcionários da unidade para priorizar as questões de privacidade...” (T12)

A AMBIÊNCIA COMO ESPAÇO DE ENCONTROS ENTRE SUJEITOS

Os trabalhadores percebem a ambiência da USM como um espaço que proporciona a convivência e a interação entre usuários e trabalhadores. Neste sentido, é um espaço que proporciona encontros e produz subjetividade a partir deles.

“A ambiência é todo o conjunto que a gente tem do ambiente na interação da equipe com o paciente.” (T10)

“Ambiência é o local onde a gente trabalha, onde a gente divide os espaços seja com colegas, seja com os pacientes.” (T19)

Ademais, os participantes perceberam a ambiência como um espaço capaz de produzir novas subjetividades. É neste espaço que trabalhadores e usuários compartilham vivências e acolhem um ao outro.

“É o conjunto das características do espaço físico e da maneira como as pessoas habitualmente usam o espaço [...] Da influência que isso tem em como as pessoas se sentem e como elas agem.” (T15)

“É um espaço, não um espaço físico [...] é diferente da estrutura física quanto tu tens para interagir, acolher as pessoas.” (T17)

Foi relatado a carência de espaços adequados que proporcionem um melhor conforto tanto para a equipe, quanto para os usuários. Nesse viés, os processos de trabalho acabam sendo prejudicados.

“A gente não tem uma sala de acolhimento. Quando chega a internação é feito ali na enfermagem (sala) com todos os técnicos circulando e com todos os pacientes ali.” (T10)

“[...] falta espaço adequado para os pacientes e um espaço adequado para os profissionais da saúde.” (T17)

As falas apontam os prejuízos causados pelo déficit da infraestrutura do ambiente. Ações terapêuticas, de acolhimento e inclusão dos usuários são prejudicadas.

“[...] Teriam que organizar uma sala para os pacientes onde pudessem assistir TV mais descansados. Não tem um lugar mais reservado para as pessoas...” (T9)

“Tem muita coisa que poderia melhorar que tornaria o ambiente mais acolhedor, mais aconchegante. [...] tudo é com grade, tudo é com chave.” (T19)

A AMBIÊNCIA COMO FERRAMENTA FACILITADORA DOS PROCESSOS DE TRABALHO

A ambiência é referida como uma facilitadora dos processos de trabalho. Nesse sentido, os participantes relacionaram a qualidade estrutural do serviço, a sensação de bem-estar e de acolhimento no ambiente laboral, com o bom desempenho nos processos de trabalho.

“O meu atendimento para o usuário não é impactado pela infraestrutura da unidade. Eu consigo prestar uma boa assistência, de qualidade, eu consigo fazer uma boa vinculação e um bom atendimento.” (T12)

“[...] Eu me sinto bem, sinto que o ambiente é acolhedor. Isso influencia diretamente na assistência, no meu modo de prestar uma assistência.” (T17)

Surgiram relatos sobre certas deficiências estruturais da unidade. Segundo os trabalhadores, estas influenciam de forma negativa a prestação do cuidado.

“Tem muito o que melhorar aqui. É o legítimo imprevisto. Aqui é uma unidade que não tem muito investimento, é bem precário.” (T6)

“Influencia muito! Você não tem espaço para fazer uma atividade com eles, ficam só aqui dentro... Imagina ficar uma semana, duas semanas e só tem o teu quarto, banheiro e a sala do refeitório.” (T10)

Recentemente foi realizada uma reforma na USM que supriu a carência de espaços para determinados trabalhadores, embora tenha impactado de forma negativa nos espaços destinados à equipe de enfermagem e aos usuários.

“Se a gente observar a legislação de enfermagem, nós temos direito de nem trabalhar se não tivermos um ambiente físico e psíquico que nos proporcione qualidade da assistência.” (T1)

“O posto de enfermagem é um cubículo. [...] O único espaço que eles (usuários) têm é ficar nesse salão (refeitório) ou deitado na cama... Eles não pensaram no conforto do paciente.” (T9)

Ademais, alguns ambientes não contemplaram de forma apropriada a singularidade do público da USM, como a sala de contenção, a sala de acolhimento e outros aspectos estruturais.

“Foi feita uma reforma, mas tem muita coisa que ficou pendente [...] a sala de contenção ficou muito a desejar. Não tem uma sala de acolhimento...” (T10)

“Para conter comportamento é delicado, porque se você tiver um ventilador a altura do paciente ele pode usar o fio e se enforçar. Se você tiver uma coisa de vidro o paciente pode se cortar.” (T14)

DISCUSSÃO

Os trabalhadores da USM compreendem a ambiência de forma ampliada, citando aspectos arquitetônicos, valores ambientais e culturais como integrantes da ambiência. Acreditam que estes aspectos influenciam no bem-estar, no conforto e na qualidade de vida dos indivíduos. Sabe-se que apesar de se tratarem de valores subjetivos, existem fatores observacionais que qualificam os ambientes, tais como o desempenho térmico, acústico, estético e luminoso que estão diretamente ligados às emoções e ao prazer dos indivíduos (Brasil, 2017; Oliveira *et al.*, 2022).

Os fatores observacionais são utilizados com equilíbrio e harmonia, criam ambiências acolhedoras no espaço, tornando-se uma potente ferramenta mediadora dos processos interpessoais entre usuários, familiares e trabalhadores. Nesse sentido, a ambiência é essencial para um projeto de saúde voltado para a atenção resolutiva e humanizada (Brasil, 2010).

Os trabalhadores referiram que alguns aspectos morfológicos da USM e alguns processos de trabalho, por exemplo o armazenamento de objetos pessoais, são questões padronizadas para facilitar a prestação do cuidado. Tais fatos estão relacionados ao perfil dos usuários, os quais encontram-se em

crise de saúde mental. Este período pode vulnerabilizá-lo e ocasionar situações de auto ou heteroagressão que requerem suporte especializado imediato. Desse modo, é comum que espaços de atenção à crise utilizem-se de práticas manicomialais, tais como contenções físicas (por meio do espaço e/ou do corpo) e químicas, evidenciando o despreparo dos trabalhadores para manejá-las (Wasum *et al.*, 2022; Marcus; Stergiopoulous, 2022).

A carência de outras formas de manejo da crise em saúde mental contribui para um cuidado biomédico e estigmatizante da pessoa em sofrimento mental. Acredita-se que o isolamento de pessoas em um local específico implica efeitos psicológicos negativos potenciais, como sintomas de estresse pós-traumático, tédio e raiva (Meagher; Cheadle, 2020). Outro aspecto citado em relação à ambiência, foi a privacidade e individualidade dos usuários. Referiram enfrentar dificuldades em proporcioná-las devido ao grande número de usuários que necessitam de constante vigilância para prevenir situações de auto ou heteroagressão ou exposição de si. Soma-se a isso, a equipe reduzida da USM e, até mesmo, o preconceito dos trabalhadores com as pessoas em sofrimento mental.

Vale apontar que a privacidade se refere à proteção da intimidade das pessoas, o que pode ser garantida por meio do uso de elementos móveis que permitam integração e privacidade. Já a individualidade diz respeito à diferença de cada pessoa, de seu cotidiano e de um espaço social específico. Nesse sentido, a ambiência diz respeito a materialização de ambientes que ofereçam às pessoas espaços para seus pertences, para acolher sua rede social e para outros cuidados que possibilitam a preservação de sua identidade (Brasil, 2010; Brasil, 2017).

Em relação ao preconceito dos trabalhadores, isto é, o estigma do sofrimento mental, salienta-se que sua perpetuação na sociedade traz consequências maiores quando parte destes, uma vez que devem ser os primeiros a ter uma visão empática e humanizada sobre os usuários (Menezes Neto *et al.*, 2021). Logo, faz-se necessária a realização de debates sobre resoluções desse dilema ético, pois é dever do trabalhador proteger os usuários da discriminação e preservar os seus direitos (Ventura *et al.*, 2021).

Quanto à equipe reduzida, sabe-se que é a maior responsável por gerar sobrecarga de trabalho e contribuir para a exposição dos usuários. Ademais, a sobrecarga, comumente, implica em sintomas de ansiedade, estresse ocupacional e exaustão física aos trabalhadores, comprometendo o bem-estar físico e mental e, conseqüentemente, a prestação da assistência (Vega *et al.*, 2023).

Contudo, os trabalhadores referiram realizar ações para resgatar a privacidade e a individualidade dos usuários, cujas não foram especificadas. Nessa perspectiva, sabe-se que é um direito do usuário não sofrer exposição a situações vergonhosas durante o período de internação (Barros; Mazzaia, 2019).

Os trabalhadores compreendem a ambiência como espaço de encontro entre sujeitos e, por meio deste, uma ferramenta que possibilita a produção de novas subjetividades. Estas permitem a transformação de paradigmas por meio da qual os trabalhadores deverão promover espaços de vi-

vências prazerosas (Brasil, 2010). Frente a isso, vale apostar em ações mais interativas e terapêuticas que tornam a assistência mais acolhedora e menos assistencialista. Elas fortalecem os vínculos entre trabalhadores e usuários, favorecem a reinserção social e promovem um cuidado integral, universal e equânime aos usuários (Salvati *et al.*, 2021; Gusmão *et al.*, 2022). Ainda, destaca-se que a aliança terapêutica entre trabalhador e o usuário produz resultados positivos no cuidado de saúde mental (Hartley *et al.*, 2020).

De encontro a esse pressuposto, os participantes perceberam que a ambiência na USM desafia a promoção da integralidade do cuidado e da inclusão das pessoas nos espaços de saúde. Nesse sentido, não ocorre a inclusão da família no plano de cuidado pela falta de espaços na USM. Acredita-se que a falta de ambientes para atenção aos usuários e famílias está relacionada à lógica manicomial, uma vez que, historicamente, as famílias são afastadas do convívio dos entes durante o período de internação e, por vezes, culpabilizadas pelo processo de adoecimento (Barros; Mazzaia, 2019).

Com isso, compreende-se que estruturas precárias e a falta de recursos humanos são entraves para promover essa integração (Moreira; Bosi, 2019). Salienta-se que a implementação da ambiência não se faz isoladamente. É necessário o envolvimento entre família, usuários, trabalhadores e gestores para torná-la uma aliada no ato de cuidar (Ribeiro; Vicentin, 2022).

Soma-se aos desafios do cuidado, a questão do déficit da infraestrutura da USM que acaba prejudicando os momentos de descanso e a realização de atividades de lazer, lúdicas e terapêuticas, bem como influenciam, de forma negativa, a prestação do cuidado aos usuários. Entende-se que há um entrelaçamento entre a ambiência e o cuidado que pode ser um fator de acréscimo ou redução da assistência, podendo oportunizar um ambiente terapêutico e melhorias dos processos de trabalho quando adequada (Willrich *et al.*, 2021).

As atividades de lazer, lúdicas e terapêuticas facilitam a interação e o fortalecimento de vínculo entre usuários e trabalhadores. Além disso, possibilita a expressão de pensamentos, emoções e sensações de forma menos invasiva e mais humanizada (Valladares-Torres; Anjos, 2023). As atividades e a interação social são de suma relevância para os usuários, pois promovem a reabilitação psicossocial, redução do estigma vivenciado e, assim, alívio do sofrimento psíquico (Brunozi *et al.*, 2019).

Os trabalhadores percebem a ambiência como ferramenta facilitadora dos processos de trabalho, otimizando os recursos para prestar o cuidado. A ambiência pode ser tanto uma ferramenta facilitadora que viabiliza processos de mudança, como um instrumento de construção do espaço desejado pelos trabalhadores e usuários. Sendo assim, a organização do ambiente deve contemplar todos os aspectos necessários para o desenvolvimento de uma determinada atividade (Brasil, 2017).

Os participantes referiram que a qualidade da assistência, o bem-estar e a vinculação com o usuário está relacionada à adaptação do ambiente da USM. Assim, o cuidado atrelado a ambiência, visando a humanização no ambiente de internação, necessita da implementação de estratégias

desempenhadas em conjunto com trabalhadores e usuários do hospital. Nesse sentido, faz-se importante que todos se sintam protagonistas de novas formas de ser, viver e transformar os modelos de atenção em saúde mental (Salvati *et al.*, 2021).

Os trabalhadores relataram sobre uma reforma realizada recentemente na USM. Apesar da iniciativa, a reforma acabou por precarizar os espaços, principalmente no que diz respeito à equipe de enfermagem e, conseqüentemente, os processos de trabalho. Destaca-se que uma das questões a serem trabalhadas na ambiência são as áreas de apoio para o trabalhador. Estas devem ser bem alocadas, adequadas funcionalmente, em número suficiente para contemplar todos os trabalhadores, além de oportunizar espaços prazerosos de trabalho (Brasil, 2010; Brasil, 2017). Nesse sentido, se faz necessário áreas de apoio adequadas para os trabalhadores da enfermagem para que possam qualificar os processos de trabalho e, com isso, a prestação do cuidado na USM.

CONCLUSÕES

A presente pesquisa possibilitou compreender as percepções dos trabalhadores de saúde sobre a ambiência em uma USM de um hospital geral, evidenciando potencialidades e desafios da ambiência no serviço, bem como o olhar ampliado sobre ela. Dentre as potencialidades da ambiência percebidas pelos trabalhadores, destacam-se sua contribuição para o bem-estar, o conforto, a convivência com os usuários e com os colegas de trabalho, a qualidade de vida no ambiente laboral e a facilidade na realização das atividades. Além disso, mencionaram que certos aspectos morfológicos, a qualidade estrutural e alguns processos de trabalho facilitam a prestação de cuidados aos usuários, além de promoverem sensações de bem-estar e acolhimento no ambiente de trabalho.

Em relação aos desafios associados à ambiência, os trabalhadores percebem dificuldades para promover privacidade e individualidade dos usuários, evidenciando o estigma atribuído às pessoas em sofrimento mental. Os participantes relataram a carência de espaços adequados tanto para a equipe de saúde, quanto para os usuários, o que prejudica os processos de trabalho e a efetividade da terapêutica. Ainda, o estudo revelou as condições impróprias de trabalho do pessoal da área de enfermagem o que aponta para a necessidade de incluí-los nas ações humanizadoras de cuidado, tais como a ambiência.

Frente ao exposto, sugere-se a realização de pesquisas sobre ambiência nos serviços de atenção psicossocial, especialmente em USM no contexto hospitalar, de modo a fornecer subsídios científicos que facilitem a sua implementação. Com isso, poder-se-á contribuir para a prestação de um cuidado integral e equânime aos usuários, além de condições dignas de trabalho ao pessoal da saúde.

REFERÊNCIAS

AMARANTE, Paulo; NUNES, Mônica Oliveira. A reforma psiquiátrica no SUS e a luta por uma sociedade sem manicômios. **Ciência & Saúde Coletiva**. v. 23, p. 2067-2074, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/tDnNtj6kYPQyvtXt4JfLvDF/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 14 out. 2024.

BARROS, Paulo Ricardo C. Bandeira; MAZZAIA, Maria Cristina. A percepção de enfermeiros acerca da ambiência na saúde mental. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 2, n. 4, p. 2322-2342, 2019. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/1694/1619>. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da **Política Nacional de Humanização. Ambiência**. Brasília: Editora do Ministério da Saúde; 2010. Disponível em: https://www.heab.faeapa.br/App_Data/Conteudo/Arquivos/Humaniza%C3%A7%C3%A3o/Ambiencia.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

BRASIL. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS. **A experiência da diretriz de Ambiência da Política Nacional de Humanização – PNH**. Brasília: Ministério da Saúde; 2017. Disponível em: https://redehumanizaus.net/wp-content/uploads/2017/09/experiencia_diretriz_ambiencia_humanizacao_pnh.pdf. Acesso em: 14 out. 2024.

BRUNOZI, Naipy Abreu; *et al.* Therapeutic group in mental health: intervention in the family health strategy. **Rev Gaúcha Enferm.**, v. 40, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/qbjFvt3YV75fz8q8f7WX5fM/?lang=en#>. Acesso em: 14 out. 2024.

GUSMÃO, Ricardo Otávio Maia; *et al.*, Atuação do enfermeiro em saúde mental na estratégia de saúde da família. **Journal of Health & Biological Sciences**, v. 10, n. 1, p. 1-6, 2022. Disponível em: <https://periodicos.unichristus.edu.br/jhbs/article/view/3721>. Acesso em: 14 out. 2024.

HARTLEY, Samantha; *et al.* Relações eficazes entre enfermeiro e paciente nos cuidados de saúde mental: uma revisão sistemática das intervenções para melhorar a aliança terapêutica. **International Journal of Nursing Studies**, v. 102, p. 1-9, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748919302974?via%3Dihub>. Acesso em: 14 out. 2024.

MARCUS, Natania; STERGIOPOULOS, Vicky. Re-examining mental health crisis intervention: a rapid review comparing outcomes across police, co-responder and non-police models. **Health Soc Care Community**, v. 30, n. 5, p. 1665-1679, 2022. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/hsc.13731>. Acesso em: 14 out. 2024.

MEAGHER, Benjamin R.; CHEADLE, Alyssa, D. Distant from others, but close to home: The relationship between home attachment and mental health during COVID-19. **J Environ Psychol**, v. 72, p. 1-10, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0272494420306812?via%3Dihub>. Acesso em: 14 out. 2024.

MENEZES NETO, Joaquim Borges; *et al.* The stigma of mental illness among students and health professionals. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 3, p. 1-7, 2021. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/12899/11757>. Acesso em: 14 out. 2024.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2014.

MOREIRA, Daiana de Jesus; BOSI, Maria Lucia Magalhães. Qualidade do cuidado na Rede de Atenção Psicossocial: experiências de usuários no Nordeste do Brasil. **Physis**, v. 29, n. 2, p. 1-22, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/mjgwj7Y7jH43BQBPXGCtYrb/?lang=pt#>. Acesso em: 14 out. 2024.

OLIVEIRA, Caroline de; *et al.* Acolhimento e ambiência hospitalar: percepção de profissionais da saúde. **Acta Paul Enferm.**, v. 35, p. 1-8, 2022. Disponível em: <https://acta-ape.org/article/acolhimento-e-ambiencia-hospitalar-percepcao-de-profissionais-da-saude/>. Acesso em: 14 out. 2024.

RIBEIRO, Sérgio Luiz; VICENTIN, Maria Cristina G. O Trabalho em Equipe e o Fazer entre Profissões em um Centro de Saúde Mental. *Revista Psicologia e Saúde*, v. 14, n. 1, p. 171-184, 2022. Disponível em: <https://pssa.ucdb.br/pssa/article/view/1162/1347>. Acesso em: 14 out. 2024.

SALVATI, Caroline de Oliveira; *et al.* Humanization of the hospital: participatory construction of knowledge and practices on care and ambience. **Rev Esc Enferm USP**, v. 55, p. 1-8, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/hpdZZT8D3YXDsdNk4x4ZTqq/?lang=en#>. Acesso em: 14 out. 2024.

VALLADARES-TORRES, Ana Cláudia Afonso; ANJOS, Angélica Rosane B. Percepção de pessoas com sofrimento psíquico relacionado ao uso de drogas sobre o desenho temático em Arteterapia com sua história de vida. **Saúde em Redes**, v. 9, n. 1, p. 1-19, 2023. Disponível em: <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/3855/1198>. Acesso em: 14 out. 2024.

VEGA, Edwing Alberto Urrea; *et al.*, Niveles de ansiedad y de estrés en el trabajo de enfermería en unidades de hospitalización. *Aquichan*, v. 23, n. 1, p. 1-20, 2023. Disponível em: <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/19865/7421>. Acesso em: 14 out. 2024.

VENTURA, Carla Aparecida Arena; *et al.*, Nursing care in mental health: Human rights and ethical issues. **Nursing Ethics**, v. 28, n. 4, p. 463-480, 2021. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733020952102>. Acesso em: 14 out. 2024.

WASUM, Fernanda Demetrio; *et al.*, Produções científicas acerca da atenção à crise em saúde mental nos serviços de urgência e emergência. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 8, p. 56373-56393, 2022. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/51028/38300>. Acesso em: 14 out. 2024.

WILLRICH, Janaína Quinzen; *et al.*, Ambiência de um centro de atenção psicossocial: fator estruturante do processo terapêutico. **Rev Enferm UFSM**, v. 3, n. 2, p. 248-258, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/7977/pdf>. Acesso em: 14 out. 2024.