

A COMUNICAÇÃO ENTRE ENFERMEIRO, FAMÍLIA E PACIENTE CRÍTICO

Regiane de Souza Tigulini⁽¹⁾, Marcia Regina Antonietto da Costa Melo⁽²⁾

⁽¹⁾Discente do 7º semestre do curso de graduação da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto - USP, Bolsista do Programa Especial de Treinamento (PET) da EERP-USP subvencionado pela Secretaria de Educação Superior (SeSu) do Ministério da Educação. Rua 14 de julho, 1044, São João da Boa Vista - SP. CEP:13870-000. E-mail: regianet@zipmail.com.br ⁽²⁾Professor Doutor do Departamento de Enfermagem Geral e Especializada da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP

A comunicação é a base do relacionamento entre seres humanos, exigindo do profissional enfermeiro um bom preparo nesta área. Especialmente nas situações de emergência, a comunicação fica abalada por conta da própria condição preocupante para os lados envolvidos: o enfermeiro, o paciente e a família. Este estudo objetivou realizar um levantamento das publicações produzidas a partir de 1990 acerca da comunicação entre o enfermeiro, a família e o paciente crítico. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica. Os dados foram obtidos através de consultas aos periódicos: Revista Latino-Americana de Enfermagem, Anais do SIBRACEN, Revista Brasileira de Enfermagem, Revista da Escola de Enfermagem da USP, Acta Paulista de Enfermagem, publicados a partir de 1990. Encontrou-se 12 artigos sendo que 7 (58,33%) abordavam a comunicação da enfermagem com o paciente crítico, 3 (25,00%) o relacionamento com a família e 2 (16,66%) o relacionamento paciente crítico e a sua família. A análise dos artigos mostrou que há necessidade de se implementar ações de forma a refinar a comunicação enfermeiro x paciente, a sistematização das orientações de modo a atender as necessidades dos familiares nesta situação assim como a comunicação efetiva nesta tríade.

Palavras-chave: comunicação, enfermagem, paciente crítico, família

COMMUNICATION AMONG NURSES, FAMILY AND THE CRITICAL PATIENT

Communication is the basis of relationships among human beings, which requires nurses to be well prepared for it. Particularly in emergency situations, communication is hindered due to the very worrisome conditions for those involved: the nurse, the patient and the family. This study aimed to survey the publications produced after 1990 concerning communication between the nurse, the family and the critical patient. Hence, it is a bibliographic research. Data were obtained by consulting the following journals: Revista Latino Americana de Enfermagem, SIBRACEN Proceedings, Revista Brasileira de Enfermagem of São Paulo University, Acta Paulista de Enfermagem published from 1990 onwards. Twelve articles were found, 7 of which (58.33%) addressed communication between nurses and critical patient, 3 (25.00%) dealt with the relationship with family and 2 (16.67%) were related to the relationships between critical patient and family. Article analysis demonstrated the need to implement actions so as to refine the communication between nurse and patient, as well as the systematization of guidelines with a view to meeting the needs of relatives in this situation and effective communication in this triangle.

Key words: communication, nursing, critical patient, family

1. INTRODUÇÃO

A comunicação é a base do relacionamento entre seres humanos, é um processo vital e recíproco capaz de influenciar e afetar o comportamento das pessoas .

Observamos ao longo da História quantos desentendimentos ocorreram pela comunicação falha. E atualmente, vivendo o fenômeno da globalização, inserimo-nos num contexto cada vez mais competitivo e dependente da informação em quantidade, qualidade e rapidez no seu fluxo. Isso exige de qualquer profissional um bom preparo na área da comunicação, pois há necessidade de clareza na transmissão da informação e interpretação das mensagens, proporcionando assim, um melhor desempenho das atividades de sua competência.

Lidar com pessoas não é só atentar-se para o físico – biológico, mas envolve a humanização, uma maior responsabilidade e respeito sobre o outro, o modo de ser e de agir das pessoas, aspectos estes que se consolidam num fator: a comunicação. É também à este fator que está subordinado o sucesso da administração dos serviços de enfermagem fundamentada mais recentemente no modelo de Gestão pela Qualidade Total. O modelo da Gestão pela Qualidade Total é a administração de um processo que gera um produto/serviço de “qualidade” e apresenta uma filosofia voltada para dois pontos fundamentais: o cliente e o melhoramento contínuo (ANTUNES, 1997).

“O sucesso ou o fracasso das interações humanas dependem de como a comunicação se efetiva” (FERRAZ et al., 1998). Ela torna os indivíduos mais flexíveis, com maior possibilidades de escolhas e resoluções em momentos difíceis, não devendo ser subestimada em nenhum âmbito das relações humanas. E para a enfermagem não é diferente.

O enfermeiro em primeiro plano deve comprometer-se com o paciente e seus familiares estabelecendo um vínculo sólido e contínuo (RONCARATTI; PEREIRA, 1996).

Em especial, nas situações de emergência, a comunicação fica extremamente abalada por conta da própria condição preocupante para os três lados envolvidos: o profissional da saúde que “corre contra o tempo”, o paciente que encontra-se em situação de perigo, e a família que enfrenta o medo das conseqüências. Isto ressalta que o bom relacionamento interpessoal da equipe de trabalho envolvida é o responsável por um ambiente agradável e pela qualidade e eficiência dos serviços prestados aos clientes.

“Não basta ao enfermeiro ter pretensão ou boa vontade de comunicar-se com os pacientes, com sua equipe de trabalho, com outros profissionais. Não basta ainda conhecer o ser humano tanto biológica como psiquicamente no seu desenvolvimento natural. Ele precisa ter conhecimento das emoções, sentimentos e motivações do ser humano, tanto no que se refere ao comportamento do paciente, como também naquilo que tange à sua própria, pois, a intercomunicação ocorre entre dois seres que agem, reagem e influenciam-se mutuamente” (RODRIGUES, 1990). Concordamos com Ferreira (2000) que a família do paciente não deve ficar fora dessa esfera e merece toda atenção e respeito dos profissionais de saúde, principalmente da enfermagem, a quem eles reportam seus medos, angústias e conflitos. A enfermagem é o elo entre o paciente e seus familiares, com outros profissionais de saúde.

O relacionamento entre equipe de saúde x paciente x família deve ter por objetivo ajudar o paciente, de forma estruturada através de interações planejadas, utilizando-se os conhecimentos da comunicação terapêutica, possibilitando a comunicação eficiente. Daí tão grande importância atribuída à comunicação.

Por duas vezes, vivenciando situações de emergência, o questionamento sobre o tema já era intrigante. Quando ingressamos na Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto–USP deparamo-nos com trabalhos sobre a temática da comunicação nas relações de enfermagem mostrando a necessidade de se atenuar os obstáculos comunicativos existentes e a importância desse processo de comunicação nos cuidados prestados por enfermeiros, motivando-nos a realizar este estudo, voltado especialmente ao paciente crítico e sua família.

2.OBJETIVO

Conhecer e analisar a situação das publicações científicas nacionais acerca da comunicação entre equipe de enfermagem, família e paciente crítico.

3.METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa à literatura retrospectiva para verificar a evolução do assunto investigado a fim de certificar-se de que o tema já foi estudado anteriormente (SOUZA, 1995).

Em concordância com este autor esta pesquisa incluiu: escolher o tema, determinar os objetivos, elaborar o plano de trabalho, identificar e localizar as fontes, obter o material, lê-lo, tomar apontamentos acerca da idéia principal e dos dados potencialmente significativos. A leitura do material levantado buscou atender as seguintes finalidades:

- 1.identificar as informações e os dados do material;
- 2.estabelecer relações entre as informações e os dados obtidos com a temática proposta;

3.analisar o conteúdo das informações e os dados apresentados pelos autores.

De acordo com a mesma autora os apontamentos dos textos devem ser redigidos com frases próprias, evitando-se utilizar as do autor, o que foi feito em sua grande maioria.

Para compor o conjunto de trabalhos a serem analisados, procedeu-se a um levantamento junto à cinco periódicos de Enfermagem: Revista Latino-Americana de Enfermagem, Anais do Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem, Revista Brasileira de Enfermagem, Revista da Escola de Enfermagem da USP e Revista Acta Paulista de Enfermagem, buscando as edições as quais encontravam-se cadastradas como pertencentes à Biblioteca Central do Campus e na sala de leitura Gleite de Alcântara da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto.

Os periódicos selecionados cobriram o período de 1990 a 1999, exceto para a Revista Latino-Americana de Enfermagem que iniciou sua edição em 1993.

Primeiramente realizou-se um levantamento na base de dados Dedalus e como não foi encontrado um número satisfatório de artigos, optou-se por um levantamento que pode-se chamar de manual, consultando as revistas uma a uma.

O critério de inclusão dos trabalhos no conjunto a ser analisado, foi ter mencionado nos unitermos ou palavras-chaves os vocábulos comunicação- enfermagem- paciente crítico- família, sendo que, todos os trabalhos traziam como paciente crítico aqueles de CTI ou submetidos à tratamentos de alto risco, como o transplantado hepático, por exemplo.

Entretanto, nem sempre as revistas adotavam a exibição dos unitermos ou palavras-chaves, por isso foi necessário a leitura dos artigos e buscar neles o que poderiam trazer de relação com o tema proposto. A partir desta, procedeu-se à seleção e o registro na ficha catalográfica proposta para este estudo, composta por:

- 1.Dados de identificação da publicação;
- 2.Dados relativos à metodologia utilizada;
- 3.Síntese do tema estudado.

Quando necessário procedeu-se à releitura do artigo para manter sua inclusão ou não.

O levantamento e a leitura dos artigos foram realizados no período de Janeiro à Abril de 2001.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O número de artigos selecionados em cada periódico encontra-se na Tabela 1.

Tabela 1 - Distribuição do número e percentual de artigos selecionados por periódicos de enfermagem nacionais acerca da comunicação entre equipe de enfermagem, família e paciente crítico, no período de 1990 a 1999. Ribeirão Preto, 2002

Revista / Periódico	Número de artigos selecionados	Porcentagem
Latino-Americana de Enfermagem	00	0,0
Sibracen	05	41,66
Brasileira de Enfermagem	04	33,34
Escola de Enfermagem - USP	02	16,67
Acta Paulista de Enfermagem	01	8,33
Total	12	100

Verificou-se que 05 (41,66%) dos artigos relacionados ao tema proposto foram publicados pelo Anais do SIBRACEn, 04 (33,34%) pela Revista Brasileira de Enfermagem, 02 (16,67%) pela Revista da Escola de

Enfermagem da USP, 01 (8,33%) pela Revista Acta Paulista de Enfermagem e nenhum artigo pela Revista Latino-Americana de Enfermagem.

Quanto a evolução do tema no período proposto, verificou-se um maior número de publicações sobre o tema estudado no ano de 1996, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Distribuição do número e percentual de artigos publicados, por ano, em periódicos de enfermagem nacionais acerca da comunicação entre equipe de enfermagem, família e paciente crítico, no período de 1990 a 1999. Ribeirão Preto, 2002

Ano de publicação	Total publicado sobre o tema estudado	Porcentagem
1990	02	16,67
1992	01	8,33
1994	02	16,67
1995	01	8,33
1996	04	33,34
1998	01	8,33
1999	01	8,33
Total	12	100

Os artigos foram procedentes de várias instituições de ensino superior, tendo a seguinte distribuição: 01 (8,33%) da Universidade Federal de Goiás, 04 (33,34%) da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto-USP, 01 (8,33%) da Universidade Federal do Paraná, 01 (8,33%) da Universidade do Estado de São Paulo de Botucatu, 01 (8,33%) da Universidade Federal do Estado de São Paulo, 02 (16,67%) da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo, 01 (8,33%) da Escola de Enfermagem da Universidade Federal Fluminense e 01 (8,33%) não citado.

Do total de trabalhos analisados, em 08(66,66%) deles, seus autores estavam vinculados à Instituição de Ensino Superior (docentes, graduandos e/ou pós-graduandos), 02 (16,67%) eram trabalhos de autoria de enfermeiros docentes juntamente com enfermeiros de campo, 01(8,33%) era de enfermeiro de campo e 01 (8,33%) não referiu qualquer nota sobre a área profissional do autor.

Constatou-se que 05 (41,66%) dos artigos selecionados usaram a metodologia descritiva, 04 (33,34%) usaram a exploratória descritiva, 01 (8,33%) a experimental-descritiva, 01 (8,33%) a experimental e 01 (8,33%) a exploratória.

A análise dos dados foi de 07 (58,33%) artigos com análise qualitativa, 03 (25%) quantitativa e 02 (16,67%) quanti-qualitativa.

Com relação à síntese do tema estudado verificou-se que 07 (58,33%) destes artigos abordavam a comunicação da enfermagem com o paciente crítico, 03 (25%) abordavam o relacionamento com a família e 02 (16,67%) eram sobre o relacionamento paciente crítico e a sua família.

Os resultados apresentados neste estudo mostram que apesar da maior parte dos artigos selecionados serem de autoria de enfermeiros docentes, graduandos e/ou pós-graduandos, houve registro de trabalhos sobre o tema proposto com autoria de enfermeiros de campo, o que revelando que sua atenção também tem se voltado para este aspecto da assistência de enfermagem.

É importante salientar que consideramos ainda pequeno o número de artigos publicados, em nível nacional, sobre o tema e quando analisados, eles abordam aspectos diferentes diminuindo ainda mais esta relação. Desse modo, é necessário que se estimule ainda mais a produção científica dentro do ambiente hospitalar que é o local onde os fatos ocorrem como realmente são.

A análise dos dados evidenciou também que em sete artigos levantou-se aspectos negativos do dia a dia em relação à comunicação com enfoque ao paciente, levando a equipe à implementar ações de forma a modificar esta situação obtendo uma avaliação positiva sobre isso. Três trabalhos reportaram preocupação com a família apontando em todos eles uma precisão de se sistematizar estas orientações de modo a atender as necessidades dos familiares nesta situação. Em dois artigos encontrou-se a relação do paciente crítico com a sua família e ressaltaram a importância da sua participação no tratamento deste paciente assim como a comunicação efetiva nesta tríade.

Concordamos com Melo e Valle (1995) que "a comunicação na enfermagem deveria atingir um sentido mais amplo, que é o de um relacionamento terapêutico, entendido como um processo interativo, envolvendo afinidade, compreensão e aceitação entre o enfermeiro, o paciente e a família".

Isso alerta para o fato de que a visão holística dos elementos da equipe de enfermagem e a humanização do cuidado precisam ser melhor trabalhados a fim de possibilitar uma melhora significativa na comunicação visando a qualificação da assistência prestada à estes clientes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANTUNES, A.V. **O gerenciamento da qualidade na enfermagem**. Ribeirão Preto, 1997. p.247. Tese (Doutorado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, USP.
- FERRAZ, A.E. P. et al. O processo de comunicação em enfermagem. Visão do aluno de graduação. In: Simpósio Brasileiro de Comunicação em Enfermagem, 6º, Ribeirão Preto, 1998. **Anais**. Ribeirão Preto, USP, 1998. p. 162-74
- FERREIRA, D. A. Enfermagem no apoio à família de pacientes graves ou terminais. In: Fórum Mineiro de Enfermagem, II, **Anais**, Uberlândia, 2000. p.170-79
- MELO, L.L.; VALLE, E.R.M. Apoio emocional oferecido pela equipe de enfermagem à criança portadora de câncer e à sua família. In: **Revista Brasileira de Enfermagem**, jan-mar, 1995, v.48, n. 01, p.93-102
- RODRIGUES, A. R. F. A. A comunicação intrapessoal e a enfermagem. In: Simpósio Brasileiro de Comunicação Em Enfermagem, 2º, **Anais**, Ribeirão Preto, 1990. p. 73-85
- RONCARATTI, E.; PEREIRA, V. A. G. Relacionamento enfermeiro- paciente- família. In: VENTURA, M. F. et al. **Enfermagem ortopédica**. São Paulo, Ícone, 1996. p. 34-38
- SOUZA, M. C. B. M. **Estudo bibliográfico da produção da enfermagem psiquiátrica no Brasil no período de 1932 a 1993**. Ribeirão Preto, 1995. p.201. Dissertação (Mestrado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, USP.