

FAMILIA E ENFERMAGEM NA UTI, A COMUNICAÇÃO COMO FORMA DE HUMANIZAR O CUIDADO

SCHNEIDER, Ceci Cristilde¹

BIELEMANN, Valquíria de Lourdes Machado²

QUADROS, Lenice de Castro Muniz de ³

Introdução: Entende-se comunicação como um processo relevante para a humanização da relação entre a equipe de enfermagem, pacientes e familiares, sendo importante para a efetivação do cuidado de enfermagem. Assim, a comunicação entre a equipe de enfermagem e a família é uma das principais estratégias no fortalecimento das relações interpessoais e de um cuidado humanizado. O mundo não existiria sem comunicação, ela permeia as relações, sendo um componente intrínseco da existência humana (1). Muitas famílias entendem que a UTI existe para atender as pessoas que estão muito graves, com risco de vida, então, sentem necessidade de estarem próximas ao seu familiar, obter informações e esclarecer suas dúvidas. (2). A comunicação pode fazer a diferença na vida das pessoas necessitadas de cuidado, e, quando a enfermagem faz uso desta ferramenta, adequadamente, desenvolve uma relação interpessoal, ou seja, relação permeada de res-

peito, diálogo, consideração, confiança e de capacidade de ouvir, procurando perceber e compreender os acontecimentos (3). Pensar sobre o cuidado de enfermagem é visualizar as diversas formas de comunicação que compõe o agir do enfermeiro que se volta para a humanização da assistência. Acredita-se que cuidar/cuidando é indissociável de uma comunicação satisfatória e humanizada, contribuindo para o bem estar e estar melhor do paciente e de seu familiar. Objetivo: Conhecer a comunicação estabelecida pela equipe de enfermagem para desenvolver o relacionamento interpessoal com paciente internado na UTI e sua família, visando o cuidado humanizado. Metodologia: Pesquisa de abordagem qualitativa e descritiva, facilitando a compreensão das informações para se chegar aos resultados, mediante experiências dos sujeito, quando se trabalhou com o universo dos significados das ações e relações humanas, uma face não perceptível em dados estatísticos (4).

1 Enfermeira. Gerente de enfermagem do Hospital Miguel Piltcher RS Especializando-se em Saúde da Família .E-mail:ceci.s@superig.com.br

2 Enfermeira. Professora Adjunta da Faculdade de Enfermagem e Obstetrícia/FEO da Universidade Federal de Pelotas/UFPel-RS.Mestre em Assistência de Enfermagem pela UFSC.E-mail:valvmb@gmail.com

3 Enfermeira. Professora substituta da FEO- UFPel- RS. Especializando-se em Saúde da Família e Saúde Mental.-E-mail:lenicemuniz@pop.com.br

Realizou-se em uma UTI Geral, de um Hospital de Médio Porte, de um Município do RS. Os sujeitos foram dois enfermeiros, dois técnicos de enfermagem e dois familiares. Os preceitos éticos foram respeitados, seguindo a Resolução 196/96 do Ministério da Saúde, pesquisas envolvendo seres humanos (5). Obteve-se a aprovação do Comitê de Ética e da instituição onde foi realizado o estudo, bem como dos participantes. Os dados foram coletados por meio de entrevistas semi-estruturadas e gravados. Surge da análise dois temas: valorizando e formas de comunicação na humanização do cuidado, que ocorreu a partir da classificação das falas, examinando as associações e variações das informações, seguindo etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos dados obtidos (4). Resultados e Discussão: O primeiro tema foi valorizando a comunicação na humanização do cuidado, neste os sujeitos valorizam a comunicação frente às relações interpessoais na enfermagem, visando o cuidado humanizado ao outro, que vivencia uma situação de fragilidade e precisa dos profissionais de enfermagem para enfrentar uma realidade até então desconhecida, e, conseqüentemente, nova no seu cotidiano e de seus familiares. Entende-se, que estabelecer uma relação comunicativa com o paciente e seus familiares que experenciam um momento temeroso é de fundamental para que esses se sintam cuidados. Portanto, é relevante o desempenho dos profissionais de enfermagem frente a uma comunicação interpessoal em que a valorização do

outro esteja presente, independente de fatores sociais, econômicos e culturais. Percebe-se o valor atribuído pela equipe de enfermagem quanto à importância de uma comunicação efetiva frente ao paciente de UTI e de seus familiares. Transparecem varias formas de valorar a comunicação; os familiares atribuem a importância da comunicação para o paciente, visto que, este se encontra em um ambiente desconhecido, e uma adversidade de sentimentos se faz presente, entre essas, o medo da morte. Os entrevistados reconhecem a fragilização da família, visto que o paciente encontrar-se em situação crítica, numa UTI. Ainda, ressaltam a comunicação como forma de humanizar o cuidado, procurando evitar desta forma uma assistência mecanizada e reconhecem que o ambiente da UTI não é lugar de domínio para o paciente e familiares, pois consideram o ambiente desconhecido e estranho. Observa-se que os familiares valorizam uma relação empática, à medida que, enfatizam que devemos nos colocar na condição de paciente e entendem a comunicação como um dever profissional. As colocações dos familiares traduzem que a comunicação pode propiciar um ambiente mais acolhedor, para que o enfermo não se sinta um objeto, e possa receber de um atendimento personalizado. A formalidade funcional burocrática do sistema organizacional inclina a enfermagem para a direção mecanicista esquecendo-se de priorizar outros aspectos que são relevantes na humanização da assistência, ou seja, a presença da comunicação como fator integrativo de es-

tabelecimento de vínculo (6). O agir da enfermagem por, muitas vezes, da ênfase aos cuidados técnicos, considera-se que essa maneira de conduzir a assistência pode levar há um distanciamento entre a enfermagem, paciente e familiar. O segundo tema, forma de comunicação na humanização do cuidado. Neste, a maioria dos respondentes da equipe de enfermagem reconhecem que existem situações em que os profissionais agem e realizam atividades independentes da interação com os pacientes e familiares, e, por vezes, o doente está impossibilitado de interagir verbalmente. Os procedimentos em UTI são tão invasivos que o doente se descaracteriza enquanto pessoa, pois até sua respiração passa muitas vezes a ser realizada por um aparelho, sem contar que o enfermeiro e o médico pensam, agem e decidem por ele (7).. Contudo, as colocações dos profissionais de enfermagem sinalizam que existe uma preocupação por parte desta equipe em interagir com o paciente, a despeito de este encontrar-se na UTI, e por vezes, tendo uma total dependência da enfermagem. Entretanto, a rotina diária e complexa que envolve o ambiente da UTI faz com que membros da equipe de enfermagem, na maioria das vezes, esqueçam de conversar e ouvir o ser humano que esta a sua frente. Não obstante, a equipe de enfermagem pontua sua preocupação em explicar os procedimentos irão prestar ao paciente, quando da realização do cuidado, valorizando uma comunicar adequada como: chamá-lo pelo nome, usando um tom de voz calma, bem como apresentar-se e

identificar-se como profissional. O agir desta forma transmite uma mensagem de segurança e de confiança no fazer da enfermagem, além disso, não despersonaliza o paciente, ao contrário, reconhece sua identidade como ser humano, à medida que o identifica e se identifica. Situações nas quais o paciente encontre-se impossibilitado de falar, a equipe de enfermagem o educa para utiliza a linguagem não-verbal, possibilitando um direcionar de suas ações cuidadoras as necessidades reais e potenciais. Entretanto, os profissionais de enfermagem, reconhecem que existem situações adversas em que à comunicação com os pacientes e familiares não acontece. Por sua vez, os familiares ressaltam que a incomunicabilidade por parte de alguns integrantes da equipe de enfermagem deixa-os apreensivos, pois, não sabem se podem tocar no enfermo, se ele esta ouvindo ou não, a finalidade do uso dos aparelhos que estão conectados, e se sua proximidade pode interferir ou não. Comunicar é compartilhar informações, torná-las comuns entre duas ou mais pessoas e ocorre através de trocas de mensagens que partem de vivências (8). Conclusão: A comunicação representa a base de sustentação das ações de uma enfermagem humanizada, pois ao cuidar o enfermeiro precisa se comunicar, visando um relacionamento interpessoal. Evidencia-se uma valorização para os procedimentos técnicos, esquecendo que o cuidado tem várias interfaces, nele os aspectos técnicos são importantes, mas o cuidado emocional do paciente e familiares, em que a

comunicação interpessoal está presente, não pode ser desconsiderado. A enfermagem reconhece a importância da comunicação, entre a família e a equipe, porém admite que o agir comunicativo apresenta déficit, e que esta questão deve ser melhorada. Agir comunicativamente é benéfico a todos envolvidos, contribuindo para a prestação de um cuidado mais humanizado, frente a um ser humano fragilizado, bem como, ajuda a atenuar o sofrimento da família, visando seu bem estar emocional, sendo capaz minimizar suas angústias. Pensa-se que é através da comunicação é que se estabelecem vínculos interativos, oportunizando à família e se relacionar com o profissional de enfermagem, e, ao desenvolvimento de aproximação entre esses seres humanos, favorecendo para que os familiares obtenham informações sobre o estado do paciente ao mesmo tempo, proporcionando qualidade na assistência.

Palavras-chave: Comunicação. Enfermagem. Família. Paciente de UTI.

Referências

1. Cianciarullo TI. Instrumentos básicos para o cuidar: um desafio para a qualidade de assistência. São Paulo:Atheneu; 2000.
2. Ribeiro N R R. A família enfrentando a doença grave da criança.In: Elsen I, Marcon SS; Silva MRS, organizadoras. O viver em família e sua interface com a saúde e a doença Marigá: Eduem; 2004. p.199-220.
- 3.Beck C L C. A enfermagem fazendo a diferença na vida dos pacientes, através do relacionamento interpessoal. Cogitare Enfermagem: Revista do Departamento de Enfermagem da UFPR. Curitiba. 1997; 2 (2): 52-54.
- 4.Minayo MCS. O desafio do conhecimento 2a ed. São Paulo: ABRASCO/HUCITEC; 1993. 13.
5. Brasil M S. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº196/96. Pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília: DF; 1996.
6. Erdman A L. Sistema de cuidados de enfermagem. (Tese de doutorado), ed. Universitária de Pelotas, 1996.
7. Germano R M. A ética e o ensino de ética na enfermagem do Brasil. São Paulo: Cortez, 1993, 141p.
- 8 Furegato, A.R. F Relações interpessoais terapêuticas na enfermagem. Ribeirão Preto: Scala;1999. 142p.