

A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO EM ENFERMAGEM NO CUIDADO COM O CLIENTE

Curso Técnico em Enfermagem

Alessandra Teixeira de Queiroz - alessandra.teixeira.545@facebook.com

Elber Barreto Martins Barcelos - elbermartins-@hotmail.com

Ester Silva Pereira Galvan - estersilvavip@hotmail.com

Franciele Letícia de Oliveira - leticia_l.o@hotmail.com

Veridiana Fonseca Furtado - veridianaff@hotmail.com

Orientadora: Adriana Taraborelli Vicente

Etec Parque da Juventude – São Paulo

Não se pode pensar na ação de enfermagem sem mencionar a importância do processo comunicativo a ela relacionado, um processo que contribuirá para o bem estar e a recuperação do cliente/paciente. Além de tudo, a comunicação pode evitar conflitos ou dúvidas principalmente devido aos procedimentos realizados. Com base nesses fundamentos, entende-se que a comunicação é um fator extremamente importante. Este estudo busca evidenciar a necessidade da comunicação hospitalar entre os profissionais da enfermagem e seus pacientes, a importância da comunicação trazendo uma evolução positiva ao mesmo, já que a equipe de enfermagem é quem se faz presente a ele em todas as horas do dia, sendo a responsável por ele em período integral. Serão realizadas ações educativas para os alunos e futuros profissionais de enfermagem da Escola Técnica Parque da Juventude com intuito de conscientização sobre o tema abordado.

Descritores: Comunicação em saúde. Cuidados básicos em enfermagem. Alunos de enfermagem.

One cannot think of nursing action without mentioning the importance of the communication process related to it, a process that will contribute to the welfare and recovery of client / patient. After all, communication can avoid conflicts or concerns mainly due to procedures performed. Based on these fundamentals, it is understood that communication is an extremely important factor. This study seeks to demonstrate the need for communication among hospital nursing professionals and their patients, the importance of communication bringing the same positive developments since the nursing team is whoever is present to him at all hours of the day, being responsible for him full time. Educational activities will be held for students and future nurses Technical School Youth Park with the aim of raising awareness about the topic.

Descriptors: Health communication. Basic care in nursing. Nursing students.

INTRODUÇÃO

Não se pode pensar na ação de enfermagem sem mencionar a importância do processo comunicativo a ela relacionado.

Um cliente pode se curar com tratamentos medicamentosos e cuidados integrais, mas a comunicação é essencial neste processo. “A comunicação é parte do tratamento do paciente e ficar conversando com ele muitas vezes é o próprio remédio” (REBECCA BEBB, 2003).

O profissional de enfermagem deve identificar a cultura do cliente para saber como lhe dar com ele, pois o entendimento deste só será possível através do mesmo tipo de linguagem. “E a comunicação com os enfermos deve ser de acordo com a sua idade e o tipo de educação, pois não se deve falar com uma criança como se ela fosse um adulto ou adolescente e vice versas. O enfermeiro deve saber a forma hospitalar e popular de se comunicar” (WONG, 1997). A comunicação só será benéfica quando o receptor tiver entendimento do que o transmissor lhe traz.

Omitir fatos não ajuda o problema do cliente a ser resolvido, muito pelo contrário, pois ele deve ser orientado corretamente dependendo do tipo de sua patologia e as suas restrições, estando preparado frente ao problema para poder cuidar-se e melhorar seu quadro clínico. “Conclui-se que pacientes crianças, adolescentes ou adultos independente de qual for sua doença, terá grande melhoras quando a enfermeira sem ocultar nada, tenha para com ele uma comunicação adequada” (CRUZ, 2009).

Além de tudo, a comunicação pode evitar conflitos ou dúvidas principalmente devido aos procedimentos realizados, de acordo com Silva (2002) “a comunicação adequada é aquela que tenta diminuir conflitos, mal-entendidos e atinge objetivos definidos, para a solução de problemas detectados na interação dos pacientes” buscando orientá-lo para tranquilizá-lo.

“O número de profissionais disponíveis no mercado não significa a excelência em qualidade na área, ela pode significar uma opção a mais no mercado sem a dedicação necessária por amor à profissão” (NEUMAM, 2011). Com o tempo, o profissional pode perder o interesse no contato com seu cliente, deixando de mão a comunicação, e apenas fazer por fazer, o que não justifica, pois o cliente está em área hospitalar recebendo tratamento não por vontade própria, mas sim por

necessidade, já o profissional está porque quer, ele aceitou as condições de trabalho.

A comunicação adequada tem sido buscada por diferentes tipos de grupo sociais, as pessoas começam a reivindicar ações para melhorias do processo saúde, onde o interesse em conhecimento e esperança de um atendimento humanizado vem aumentando. “Constantes movimentos, encontros, publicações têm buscado colocar em cena a necessidade de se aprimorarem as habilidades comunicacionais, entre vários outros aspectos, para se avançar em direção à melhor qualidade dos serviços de saúde” (CERQUEIRA, 2009)

Com base nesses fundamentos, entende-se que a comunicação é um fator extremamente importante. A relevância deste tema exemplifica-se com o grande número de casos de mau atendimento resultando na agravação do estado do cliente na área da saúde, os quais, para serem evitados, devem servir para conscientizar os profissionais de enfermagem das falhas que podem ser decorrentes de falta de comunicação.

Tendo essa consciência o profissional dobraria seu foco de atenção assim beneficiando o seu trabalho e o cuidado com o cliente.

OBJETIVOS

Identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre o que é comunicação efetiva durante o cuidado com o paciente.

Ressaltar a importância sobre o processo de comunicação efetivo entre os profissionais de enfermagem e seus pacientes.

METODOLOGIA

Este trabalho teve como delineamento uma pesquisa qualitativa, não experimental, descritiva e explicativa com o caráter fenomenológico. Foi realizada uma pesquisa com os alunos do curso de enfermagem da Etec Parque da Juventude, com dois questionários, para o alcance dos objetivos, esta pesquisa através de pesquisa de

campo, promoveu uma ação educativa por meio de palestra apresentada por especialista em saúde no ambiente escolar com alunos do 2º, 3º e 4º módulo do curso técnico de enfermagem da Etec Parque da Juventude. Com o intuito de explorar e encontrar subsídios para compreender as representações de um determinado grupo e entender o valor cultural que estes atribuem ao tema "A importância da comunicação" a partir de material que foi elaborado, questionário sócio demográfico e questionário sobre a importância da comunicação em enfermagem, no período de novembro de 2011 a maio de 2012.

RESULTADOS

O intuito desta pesquisa era obter dados referentes ao conhecimento entre estudantes.

Após a aplicação da pesquisa obteve-se uma apuração mais detalhada sobre o perfil, será descrito detalhadamente a seguir.

A palestra sobre a Importância da Comunicação foi ministrada pelo médico, Drº Andrei Hilário Catarino e pelos pesquisadores Alessandra Teixeira de Queiroz, Elber Barretos Martins Barcelos e Veridiana Fonseca Furtado, tendo a participação como ouvintes um total de 90 pessoas, dentre eles profissionais de saúde e alunos.

A abertura da ação educativa teve com mestre de cerimônia o pesquisador Elber Barreto Martins Barcelos. Em seguida a pesquisadora Alessandra Teixeira de Queiroz descreve os conceitos de comunicação. Posteriormente a pesquisadora Veridiana Fonseca Furtado, comenta sobre a importância da "Comunicação de Enfermagem com o Paciente e entre a Equipe de Enfermagem".

Durante a ação educativa, foi apresentado um vídeo-comentário sobre a "Importância da Comunicação em Enfermagem" e também foi apresentado tema "A Comunicação de Enfermagem no Âmbito Hospitalar", que ressalta a importância da comunicação entre os profissionais. Por fim, o médico Andrei Hilário Catarino ressalta a importância da comunicação na área da saúde.

Para encerrar a ação, foi suscitado um debate entre ouvintes e palestrantes e foram realizadas perguntas que foram respondidas pelo grupo.

Foi realizada por meio de questionários: sócio demográfico e questionário sobre comunicação em enfermagem. O questionário sócio demográfico teve em seus

itens: idade, módulo, nacionalidade, trabalho e participação na família, permitindo uma aproximação com os conceitos que envolvem a Enfermagem e a Comunicação de Equipe.

O levantamento das informações para a pesquisa foi através de pesquisa de campo, acrescido de consultas e atualização pela rede internet tomando como suporte o uso de palavras-chave, tais como: Comunicação em Saúde, Cuidados básicos em enfermagem e Alunos de Enfermagem.

A pesquisa fixou-se na literatura nacional publicada no período entre Janeiro de 1991 á Dezembro de 2011, procurando diversificar os periódicos para alcançar um número maior de publicações que abordassem o tema em estudo.

DISCUSSÕES GERAIS

Com base nas pesquisas e estudos aqui realizados, percebe-se o quão é importante à comunicação adequada do profissional com o seu cliente. A análise dos diversos resultados acarreta um processo de reformulação das formas de ação e dos conceitos teóricos sobre um cuidar completo, preocupando-se com o psicológico, impedindo assim a agravação do quadro clínico.

Por sua vez, a equipe de enfermagem se mostra mais potente e confiante em suas atribuições, de forma que não venha agir somente no cuidar, mas sabendo colher informações visando à prevenção, evitando agravamentos. Com isso espera-se a uma boa ação desses profissionais que foram preparados e orientados a agir de forma correta, podendo passar segurança, dando importância a todos os dados colhidos.

CONCLUSÃO

O tema escolhido teve como objetivo abordar a importância da comunicação de enfermagem. Comunicar-se é um dever e direito de qualquer um, a comunicação encontra um sentido de conforto, se tornando parte do tratamento, sendo assim uma ferramenta fundamental no cuidado de enfermagem, e para sua eficácia todos devem utilizar a mesma linguagem de forma universal.

Concluimos que todos que participaram de alguma forma no desenvolvimento do nosso trabalho de conclusão de curso serão os futuros profissionais que terão destaque no mercado de trabalho por serem profissionais conscientes.

REFERÊNCIAS

COMUNICANDO ENFERMAGEM. Disponível em: <http://comunicandoenfermagem.blogspot.com/2010/01/comunicacao-e-parte-do-tratamento-do.html>. Acesso em Nov 2011

SILVA, Maria Júlia Paes da. **Comunicação tem remédio:** a comunicação nas relações interpessoais em saúde. São Paulo, 4ª ed, pág. 14, 2002.

NEUMAM, Camila. Comunicar-se com o paciente sedado: vivência de quem cuida, **Rev. Latino-americana Enfermagem.** v.11 n. 3, Ribeirão Preto. Disponível em: <http://noticias.r7.com/saude/noticias/erros-de-enfermagem-acontecempor-falta-de-estudo-e-de-respeito-ao-paciente-20120204.html>. Acesso em 07 Nov 2011

ADMINISTRADORES. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/pesquisa-qualitativa-exploratoria-e-fenomenologica-alguns-conceitos-basicos/14316/> Acesso em 08 Nov 2011.

SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do Trabalho Científico.** São Paulo: Cortez, 2000. 21ª ed. rev. e ampl.

WONG, Donna L. **Enfermagem Pediátrica.** Rio de Janeiro. Guanabara, 1997.

ARTIGONAL. **Comunicação na área de enfermagem.** Disponível em: <http://www.artigonal.com/saude-artigos/comunicacao-na-area-de-enfermagem-991668.html>. Acesso em Nov 2011

CERQUEIRA, Ana Teresa de Abreu Ramos. Interface- Comunicação, Saúde, Educação, **Rev. Interface** vol.13 no.29 Botucatu Apr./June 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832009000200018. Acesso em 07 Nov 2011.